Veterans Affairs Canada

1991-92 Estimates

Part III

Expenditure Plan

91-03436/

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with Part II.

© Minister of Supply and Services Canada 1991

Available in Canada through

Associated Bookstores
and other booksellers

or by mail from

Canada Communication Group — Publishing
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1992-III-49
ISBN 0-660-56371-1

1991-92 Estimates

Part III

Veterans Affairs Canada

Portfolio
Overview

Program
Overviews

Analysis by
Activity

Supplementary
Information

Preface

This Expenditure Plan provides details on the Veterans Affairs Portfolio and its programs. It consists of five chapters: a Portfolio overview which provides an introduction to Veterans Affairs, and an Expenditure Plan for each of the Portfolio's four programs.

Each Program Expenditure Plan provides an overview of the program's current plans as well as information on recent performance. This is followed by details on expected results and resource requirements. The plans also provide supplementary information on the composition of the programs.

Within the Program Overview of each Expenditure Plan, the financial summary provides cross-references to more detailed information found elsewhere in the Plan. There are references throughout the document to lead the reader to greater details on items of particular interest. A general index is also provided.

The document is designed to permit easy access to specific information which the reader may require. A continued feature this year is page edging to indicate the relative complexity of the information in the various sections of the Plan. This feature allows the reader to select sections of the publication that contain similar levels of detail (see page 1):

- the top section is the Portfolio Overview. This is an introduction to the Expenditure Plan, explaining the Portfolio's role and responsibilities, its organization and program composition, and its overall priorities;
- the second section contains the Program Overviews. They provide basic information on each program. They describe the significant aspects of the program's future performance and report on how well the program has performed in the past;
- the third section is the Analysis by Activity for the Veterans Affairs Program. This is the only program in the Portfolio that contains more than one activity; and
- the bottom section contains Supplementary Information. It provides information on the program resources as well as additional explanations, analysis and background material that cannot be conveniently presented elsewhere in the Expenditure Plan.

Table of Contents

Portfolio Overview	1 - 1
Veterans Affairs Program	2 - 1
Canadian Pension Commission Program	3 - 1
Bureau of Pensions Advocates Program	4 - 1
Veterans Appeal Board Program	5 - 1
Topical Index	6 - 1

Authorities for 1991-92 - Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1991-92 Main Estimates	1990-91 Main Estimates
	Veterans Affairs		
	Veterans Affairs Program		
1	Operating expenditures	459,515	419,640
5	Grants and contributions	1,394,719	1,318,086
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	51	49
(S)	Re-establishment Credits and Repayments under Section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	12	12
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	10	10
(S)	Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	539	539
(S)	Contributions to employee benefit plans	20,840	19,189
	Total Program	1,875,686	1,757,525
	Canadian Pension Commission Program		
10	Program expenditures	4,539	4,364
(S)	Contributions to employee benefit plans	565	529
	Total Program	5,104	4,893
	Bureau of Pensions Advocates Program		
15	Program expenditures	6,946	6,453
(S)	Contributions to employee benefit plans	948	872
	Total Program	7,894	7,325
	Veterans Appeal Board Program		
20	Program expenditures	2,711	2,683
(S)	Contributions to employee benefit plans	378	365
	Total Program	3,089	3,048
	Total Department	1,891,773	1,772,791

A. Introduction

The Veterans Affairs Portfolio consists of the Department of Veterans Affairs, the Canadian Pension Commission, the Bureau of Pensions Advocates and the Veterans Appeal Board. These four components work together to provide financial, material and physical support to veterans and their dependants. This coordinated effort is clearly reflected in the mission statement of the Department:

> "To provide veterans, qualified civilians and their families with the benefits and services to which they are entitled; to promote their well-being and self-sufficiency as participating members of their communities, and to keep the memory of their achievements and sacrifice alive for all Canadians."

The Portfolio maintains a favourable ratio of administration costs to benefits and services delivered.

BENEFITS FOR VETERANS AND DEPENDANTS: In 1991-92, $1,735 million or 91.7% of a total Portfolio budget of $1,892 million will be delivered to an estimated 266,000 veterans and their dependants in the form of approximately $1,044 million in pensions, $219 million in economic and other support program benefits, and $472 million in health care (see Figure 9, page 1-14).

B. Roles and Responsibilities of Veterans Affairs

Veterans Affairs assists eligible Canadians in the following groups:

- military personnel who served in the First and Second World Wars and in the United Nations Operations - Korea - 1950-53;
- certain civilians entitled to benefits because of their wartime service;
- former members of the regular forces and the Royal Canadian Mounted Police; and
- survivors and dependants of military and civilian personnel.

Nearly 1,750,000 men and women saw wartime service for Canada. Approximately 110,000 died as a result of war. Veterans Affairs is responsible for commemorating their sacrifice.

There are approximately 613,300 veterans alive today of whom nearly 38,400 are women. One in every three Canadian men over the age of 65 is a war veteran. The average age of Canada's veteran population is 70.

Canada has recognised the hardship, suffering and sacrifice of veterans and certain civilians in Canada's war and peace-keeping efforts with the establishment of the Portfolio's programs. Veterans, certain civilians, their survivors and dependants are assisted by benefits in the areas of:

Health Care;
Pensions;
Economic Support;
Management of Property Contracts;
Legal Aid; and
Appeals.

C. Portfolio Organization and Programs

The Veterans Affairs Portfolio is coordinated by a Portfolio Executive Committee, chaired by the Deputy Minister, and comprised of the head of each agency. This Committee resolves issues with Portfolio-wide impact.

Four programs make up the Veterans Affairs Portfolio:

The Veterans Affairs Program, under the authority of the Department of Veterans Affairs Act and related legislation, provides a range of benefits and services to veterans, their dependants and survivors.

The Canadian Pension Commission (Program) adjudicates on claims for disability pensions and related benefits.

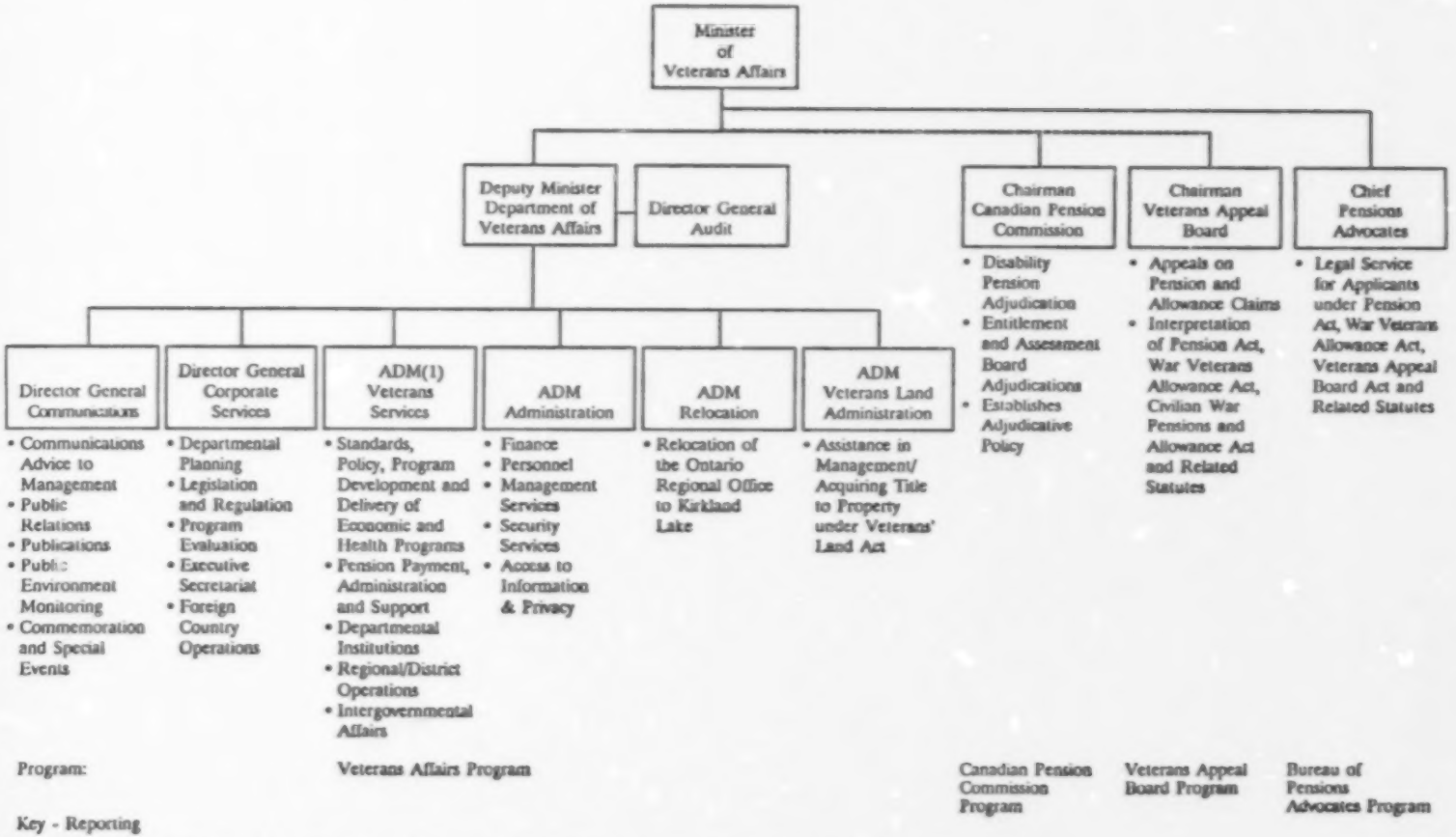
The Bureau of Pensions Advocates (Program) provides free legal aid when applications or appeals are made to either the Canadian Pension Commission or the Veterans Appeal Board.

The Veterans Appeal Board (Program) reviews and renders decisions in appeal cases concerning disability pensions and War Veterans Allowances.

The formal program structure of the Portfolio reflects the legal separation between each of the agencies and the Department, and serves to emphasize the autonomy of each in representing the rights and serving the needs of veterans.

At the activity level, the Department is primarily involved with pensions, health care and economic support, while the agencies are primarily involved with pensions. The overview of the Pension Application and Appeal Process on pages 1-6 to 1-10 is intended to show how the agencies and the pension activity within the Department interrelate to form a unified activity. It includes workload, resource and performance information that allows the reader to assess the management of pensions as a single activity.

Figure 1: Veterans Affairs Portfolio Organization



(1) The Assistant Deputy Minister, Veterans Services combines the former branches of the Assistant Deputy Ministers, Programs and Operations to more closely link program management and delivery.

The Pension Application and Appeal Process

The Pension Application and Appeal Process at Veterans Affairs is outlined in Figure 2, page 1-7. The figure shows the major steps in the process from the client's point of view. These steps are explained below:

Step 1: The client may contact one of several organizations to apply for a pension. Generally clients use the services provided by the Bureau of Pensions Advocates or veterans' organizations, such as the Royal Canadian Legion, to represent their interests. Applicants may also present their own case or hire a lawyer.

Step 2: A claim based on the client's service and medical records and other relevant documentation is submitted to the Department of Veterans Affairs (DVA). DVA registers and acknowledges the claim and prepares a medical précis and opinion. A formal application is then placed before the Canadian Pension Commission (CPC) for adjudication.

Step 3: An initial decision is made on the client's entitlement to a pension. The decision is based on the client's military service and whether the injury or condition was attributable to, aggravated by or incurred during that service. After the decision, information is promulgated to the client (Step 9). If the decision is favourable and accepted by the client, the application proceeds to Step 6. If not, the client may proceed to Step 4.

Step 4: In an Entitlement Board, the client's application is reconsidered by the CPC Commissioners. The request for a further decision is based on new information or a re-emphasis of particular points. After promulgation of the CPC decision (Step 9), if the decision is favourable and accepted by the client, the application proceeds to Step 6. If not, the client may proceed to Step 5.

Step 5: Entitlement Board decisions may be appealed to the Veterans Appeal Board (VAB). Information presented at both the initial entitlement decision and the Entitlement Hearing levels is reviewed to ensure that the client's application has been properly evaluated. Only additional documentary evidence may be submitted at this step; no oral evidence can be heard. Within VAC, VAB is the last step in the appeal process, but certain cases may also be reconsidered by VAB.

Step 6: Once a client's entitlement has been determined, DVA provides a medical assessment of the extent of the disability and recommends the amount of assessment. The assessment decision is made by the CPC concerning the pension award. If this decision is favourable and accepted by the client, the application proceeds to Step 9. If the decision is unacceptable to the client, the case may proceed to Step 7.

Step 7: At an Assessment Board, the CPC Commissioners reconsider the amount of the pension award. If the decision is favourable and accepted by the client, the application proceeds to Step 9. If the decision is unacceptable to the client, the case may proceed to Step 8.

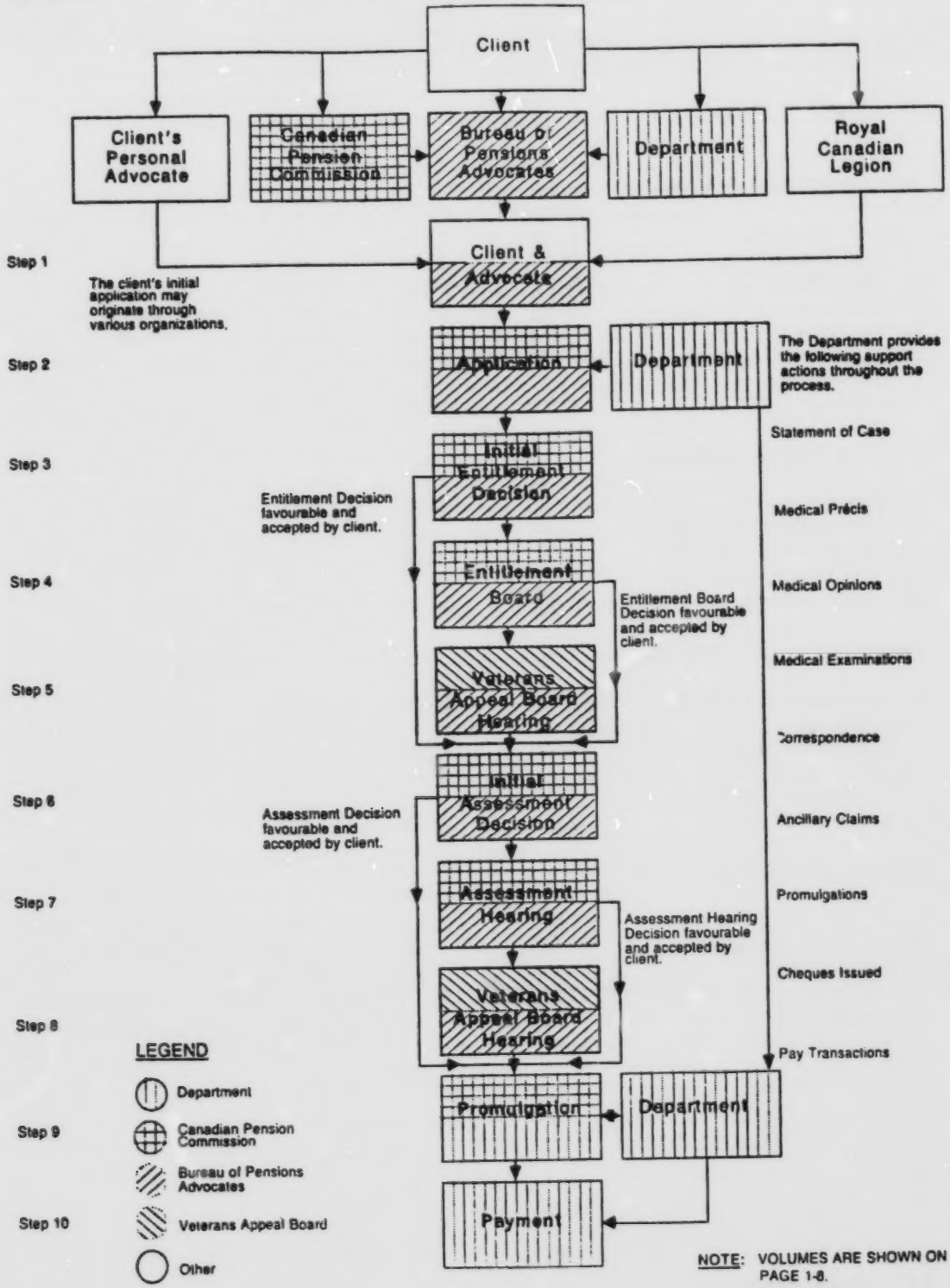
Step 8: Assessment Board decisions may be appealed to the VAB. This appeal process ensures that the client's assessment has been properly evaluated. Additional documentary evidence may be submitted at this step.

Step 9: Promulgation: CPC decisions and explanations are communicated by DVA to the parties concerned.

Step 10: The client receives the appropriate payment.

Figure 2:

Pension Application and Appeal Process



NOTE: VOLUMES ARE SHOWN ON PAGE 1-8.

Figure 3: Pension Workload Volumes

	Forecast 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90	Actual 1988-89	Actual 1987-88
Department of Veterans Affairs					
Statement of Case & Medical Précis	19,000	19,000	19,232	19,685	19,137
Medical Opinions	13,500	13,500	13,560	13,145*	11,684
Medical Examinations	16,000	16,000	14,930	14,359	13,794
Ancillary Claims	50,000	50,000	48,462	38,411	54,011
Promulgations	44,850	44,850	49,867	41,843	41,181
Correspondence	4,000	4,000	4,437	3,784	4,031
Payments Issued	1,700,000	1,700,000	1,687,384	1,667,780	1,666,346
Payment Account Transactions	130,000	130,000	129,798	110,464	127,704
Canadian Pension Commission					
1st Decisions	12,000	12,000	12,832	10,369	10,565
Entitlement Board Hearings	4,200	4,200	4,210	4,065	4,461
Assessment Board Hearings	2,000	2,000	2,006	2,144	1,928
Ancillary Benefits Decisions	5,000	6,000	5,766	6,274	5,566
Assessment Awards	17,000	15,000	12,984	13,715	16,205
Bureau of Pensions Advocates					
1st Applications Submitted	10,000	10,000	9,851	9,390	8,004
CPC Hearings - Entitlement Assessment	6,000	6,000	5,879	5,784	5,943
Appeals to VAB - Entitlements Assessment Reconsiderations	2,400	2,200	2,363	2,332	2,357
Veterans Appeal Board					
Entitlement Board Decisions	1,800	1,800	1,625	1,927	1,814
Assessment Board Decisions	400	400	490	472	414
Reconsiderations	300	300	300	381	304

* amended

Service to Pensioners: Information on pension workload volumes for the Portfolio for the period from 1987-88 to 1991-92 is presented in Figure 3. Departmental information is discussed briefly below.

Statements of Case and Medical Précis: Statements of case or medical précis are prepared for pension applicants and for pensioners with new or changed conditions. The volume of this work has stabilized over the last three years, a trend expected to continue into 1991-92.

Medical Opinions: The head office medical advisors, specialists in pension medicine, provide expert medical opinions to assist the Canadian Pension Commission with their adjudications. It is expected that the number of medical opinions provided will remain constant over the next two years.

Ancillary Claims: The volume of ancillary (non-medical) claims has decreased by 10% since 1987-88. However, Bill C-24, implemented in 1989-90, increased the volume of ancillary claims by 26% over 1988-89. Both applications for reinstatement of pension resulting from Bill C-24 (approximately 5,500) and claims initiated by the Life Certificate Program (temporarily suspended in 1988-89) had major effects on the volume. The volume of ancillary claims is projected to continue to increase slightly during the next two years.

Promulgations: The promulgation of decisions rendered by the Canadian Pension Commission remained fairly constant between 1987-88 and 1988-89, whereas an increase of 19% occurred between 1988-89 and 1989-90. This increase is due primarily to the implementation of Bill C-24. This high rate of increase is not expected to continue into the next two years and therefore the volume should remain consistent at 44,850.

Correspondence: Volumes of correspondence have increased by 10% since 1987-88 and 17% since 1988-89. This latter increase was due primarily to interest in Bill C-24. In 1991-92, the volume of correspondence is expected to stabilize at a slightly lower level.

Payment Activity: More than 1.6 million cheques are issued to pensioners each year. The effects of Bill C-24 (remarried widows/widowers) and direct deposit have had a major impact on the volumes processed on payment accounts. This can be seen by comparing the 2% increase in volume from 1987-88 to the 17% increase for 1988-89. The volume is expected to remain at the current level for the next two years.

Figure 4: Pension Activity Resource Expenditures

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92		Forecast 1990-91		Actual 1989-90		Actual 1988-89	
	P-Y	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y	$
Department of Veterans Affairs	372	1,064,388	373	1,020,155	373	918,539	385	852,195
Canadian Pension Commission	57	5,104	56	4,962	56	4,556	56	4,196
Bureau of Pensions Advocates	131	7,894	131	7,917	132	7,318	134	6,842
Veterans Appeal Board	45	3,089	44	2,915	43	2,641	43	2,466
Totals	605	1,080,475	604	1,035,949	604	933,054	618	865,699

Figure 5: Pension Turnaround Times

	Organization		
	CPC	BPA	VAB
Process			
Initial Application	15 days	4.8 months	-
Entitlement/Assessment Hearing	12 days	2.5 months	-
Veterans Appeal Board Hearings		6.3 months	2 months

The Department, which is an integral part of the pension process, makes a significant contribution to turnaround times. A new pension support system is being developed to assist in the management of disability pension applications and related benefits through the process outlined on page 1-6. The new system is to improve the efficiency and service provided by the Portfolio to pension applicants and will enable the Department to accurately report turnaround times for all steps of the process, and from the perspective of the client. Reporting of such information will begin with its implementation.

D. Priorities For The Future

1. Medium-term Priorities

No country provides better programs and benefits for veterans than Canada. The Veterans Affairs Portfolio is genuinely concerned with the welfare of its clients and is committed to their well-being. With this always in mind, the Portfolio's activities will continue to be guided by courtesy, speed and generosity of time and spirit.

The increasing proportion of veterans who are older than 65 presents a major challenge. Veterans Affairs experience in the field of gerontology is proving valuable to a society anticipating an unprecedented number of senior citizens by the end of the century. This experience supports the government's initiative to provide a federal focus for the concerns of all Canadian seniors.

Two major factors determine priorities at the strategic level:

- the aging of the eligible veteran population will increase demands for health care well in excess of the current capabilities of the Portfolio. This will also increase demands for pensions and special benefits. As clients become eligible for Old Age Security and the Guaranteed Income Supplement, however, the need for economic support from Veterans Affairs will decrease (see pages 2-19, 2-20, 2-21 and 2-22); and

- projected increases in workload will exceed productivity improvements that can reasonably be expected.

Therefore, the over-all medium-term priorities are to:

- deliver benefits and services with sensitivity, compassion and responsiveness;

- take steps to ensure that health care demands can be met beyond the turn of the century;

- in the spirit of PS 2000, to involve all staff in striving for excellence in the way we deliver our programs, look after our people, and provide value for the taxpayers' money;

- reallocate resources from areas of decreasing demand to areas of increasing workload, streamline administrative processes throughout the Portfolio to allow further resource reallocation and, where justified by quality of service and cost considerations, contract with outside agencies to deliver services to our clients; and

- in keeping with our commitment that the well-being of our staff is second only to our commitment to serve our clients, ensure that changes are implemented without any drop in level of service to the veteran and without adversely affecting Portfolio staff.

2. Short-term Priorities: 1991-92

Health Care: Veterans Affairs will continue to seek to conclude federal-provincial agreements to increase and/or appropriately redistribute the number of chronic care beds needed by veterans and, where necessary, to press for renovations or replacement of existing contract institutions to provide increased levels of care for veterans (see pages 2-21, 2-22, 2-28 and 2-29).

Continued development of chronic care bed supply is guided by a federal-provincial negotiating strategy approved by the Treasury Board.

Efforts to ensure smooth delivery of the rapidly expanding Veterans Independence Program continue, despite resource constraints.

- $137 million in benefits will be delivered to 88,735 clients under the Veterans Independence Program (see page 2-31 to 2-32).
- $138 million will be spent to provide medical, surgical and dental treatment including prosthetic appliances to eligible veterans (see pages 2-26, 2-29 and 2-30).

Pensions: The Portfolio expects to maintain the current high standard of service. (see pages 2-21, 2-34, 3-6, 4-10 and 5-9).

- over one billion dollars ($1,044 million) will be delivered to approximately 149,000 clients (see pages 2-33, 2-34 and 2-35); and
- the Department will continue to review the pension process to further simplify that part of the process within the Department's control.

Economic Support: War Veterans Allowance payments will continue to decline as more veterans and their dependants begin to receive Old Age Security benefits. The emphasis in the short term will be to maintain the current high standard of service and to continue to improve delivery of benefits to our clients.

- $188.3 million in War Veterans Allowance (WVA) benefits will be delivered to 43,897 clients (sees page 2-39 and 2-40).
- A long-range plan for the WVA Program will be implemented.
- Legislated changes to the Department's management of administered accounts will be implemented (see page 2-42).
- Improvements to the funeral and burial program will be implemented.
- Recommendations resulting from an evaluation of the assistance fund program will be implemented.

Management of Property Contracts: Veterans Land Administration (VLA) Operations will continue to be merged with the Veterans Services Branch during 1991-92. The project is to proceed at the rate at which workload declines.

Other Short-term Priorities

- Veterans Affairs is continuing in its efforts to assure the future commemoration of the sacrifice and achievements of Canadian citizens-in-arms (see page 2-22); and

- The overall management of Portfolio programs is expected to improve as the result of ongoing enhancements to our management information systems (see pages 2-27, 2-32, and 2-37).

E. Portfolio Spending Plan

The Portfolio estimates total expenditures of $1.9 billion in 1991-92. A summary of the expected spending plan by program is presented in Figure 6. The allocation of human resources is shown in Figure 7.

Figure 6: Portfolio Spending Plan by Program

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Change $	Change %	For Details See Page
Budgetary					
Veterans Affairs Program	1,875,686	1,828,669	47,017	2.6	2-9
Canadian Pension Commission Program	5,104	4,962	142	2.9	3-6
Bureau of Pensions Advocates Program	7,894	7,917	(23)	(.3)	4-6
Veterans Appeal Board Program	3,089	2,915	174	6.0	5-6
	1,891,773	1,844,463	47,310	2.6	
Non-budgetary					
Repayment of Loans under Veterans' Land Act (Veterans Affairs Program)	(13,500)	(15,000)	1,500	10	

Figure 7: Distribution of Portfolio Human Resources

Person-years	Estimates 1991-92	Forecast* 1990-91	Change P-Y	Change %	For Details See Page
Veterans Affairs Program	3,541	3,674	(133)	(3.6)	2-9
Canadian Pension Commission Program	57	56	1	1.8	3-6
Bureau of Pensions Advocates Program	131	131	-	-	4-6
Veterans Appeal Board Program	45	44	1	2.3	5-6
	3,774	3,905	(131)	3.4	

* Forecast at November 30, 1990

Figure 8 presents the spending plan for the Portfolio by activity including Departmental Administration.

Figure 8: 1991-92 Spending Plan by Activity

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92	Forecast* 1990-91	Change $	Change %	For Details See Page
Health Care	527,935	493,681	34,254	6.9	2-26
Pensions	1,080,475	1,035,949	44,526	4.3	1-9
Economic Support	238,671	272,612	(33,941)	(12.5)	2-39
Management of Property Contracts	4,612	4,889	(277)	(5.7)	2-43
Departmental Administration	40,080	37,332	2,748	7.4	2-47
	1,891,773	1,844,463	47,310	2.6	

* Forecast at November 30, 1990

Figure 9 provides a five-year overview of the estimated value of the benefits that will be provided to veterans and their dependants. These figures do not include operating costs except in the case of health care where the costs of operating departmental institutions are included.

Figure 9: Benefits for Veterans and Dependants 1987-88 to 1991-92

(thousands of dollars)	1991-92 Estimates	1990-91 Forecast*	1989-90 Actual	1988-89 Actual	1987-88 Actual
Health Care	472,019	439,684	375,990	321,135	297,277
Pensions	1,043,653	998,302	897,834	832,582	798,624
Economic and other Support Program Benefits	219,411	252,756	284,334	329,104	380,572
	1,735,083	1,690,742	1,558,158	1,482,821	1,476,473

* Forecast at November 30, 1990

Major Acts, Regulations and Orders in Council administered by Veterans Affairs Portfolio

1. **Acts**

* Allied Veterans Benefits Act
Army Benevolent Fund Act
Children of War Dead (Education Assistance) Act
Civilian War Pensions and Allowances Act
Department of Veterans Affairs Act
* Fire Fighters War Service Benefits Act
Halifax Relief Commission Pension Continuation Act
Pension Act
* Reinstatement in Civil Employment Act
Returned Soldiers' Insurance Act
Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act
Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act
Soldier Settlement Act
Special Operators War Service Benefits Act
Supervisors War Service Benefits Act
Veterans Appeal Board Act
Veterans Benefit Act
* Veterans' Business and Professional Loans Act
Veterans Insurance Act
Veterans' Land Act
* Veterans Rehabilitation Act
War Service Grants Act
War Veterans Allowance Act
Women's Royal Naval Services and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act

2. **Regulations**

Army Benevolent Fund Regulations
Assistance Fund (W.V.A. and C.W.A.) Regulations
Children of War Dead (Education Assistance) Regulations
Delegation of Powers (VLA) Regulations
Execution of Building Contracts Regulations
Execution of Documents Regulations
Execution of Leases Regulations
Execution of Purchase of Property Documents Regulations
Flying Accidents Compensation Regulations
** Guardianship of Veterans' Property Regulations
Last Post Fund Regulations
Pensioners Training Regulations
Regional Advisory Committee Regulations
Returned Soldiers' Insurance Regulations
Vetcraft Shops Regulations
Veterans Allowance Regulations
Veterans Appeal Board Regulations
Veterans Burial Regulations
* Veterans Estates Regulations
Veterans Health Care Regulations
Veterans Insurance Regulations
Veterans Land Regulations
* Veterans Rehabilitation Regulations
* Veterans Treatment Regulations
War Service Grants Regulations

3. **Orders**

Deceased or Former Members Dependants Payment Order
Gallantry Awards Order
Infant or Person of Unsound Mind Order
Memorial Cross Order (First World War)
Memorial Cross Order (Second World War)
Special Duty Area Pension Order

* Proposed for repeal in 1990.
** Proposed for amalgamation in part into the Veterans Benefit Administration Regulations, in 1991.

Veterans Affairs Program

1991-92
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1991-92 2-4
B. Use of 1989-90 Authorities 2-6

Section I
Program Overview

A. Plans for 1991-92
   1. Highlights 2-7
   2. Summary of Financial Requirements 2-9
B. Recent Performance
   1. Highlights 2-11
   2. Review of Financial Performance 2-14
C. Background
   1. Introduction 2-16
   2. Mandate 2-16
   3. Program Objective 2-16
   4. Program Organization for Delivery 2-16
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 2-19
   2. Update on Previously Reported Initiatives 2-22

Section II
Analysis by Activity

A. Health Care 2-25
B. Pensions 2-33
C. Economic Support 2-38
D. Management of Property Contracts 2-43
E. Departmental Administration 2-47

Section III
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 2-49
   2. Personnel Requirements 2-50
   3. Transfer Payments 2-52
   4. Revenue 2-54
   5. Net Cost of Program 2-55

Spending Authorities

A. Authorities for 1991-92 – Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1991-92 Main Estimates	1990-91 Main Estimates
	Veterans Affairs Program		
1	Operating expenditures	459,515	419,640
5	Grants and contributions	1,394,719	1,318,086
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	51	49
(S)	Re-establishment Credits and Repayments under Section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	12	12
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	10	10
(S)	Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	539	539
(S)	Contributions to employee benefit plans	20,840	19,189
Total Program		1,875,686	1,757,525

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1991-92 Main Estimates
	Veterans Affairs Program	
1	Veterans Affairs - Operating expenditures, upkeep of property, including engineering and other investigatory planning expenses that do not add tangible value to real property, taxes, insurance and maintenance of public utilities; to authorize, subject to the approval of the Governor in Council, necessary remedial work on properties constructed under the individual firm price contracts and sold under the Veterans' Land Act, to correct defects for which neither the veteran nor the contractor can be held financially responsible, and such other work on other properties as may be required to protect the interest of the Director therein	459,515,000
5	Veterans Affairs - The grants listed in the Estimates and contributions provided that the amount listed for any grant may be increased or decreased subject to the approval of the Treasury Board	1,394,719,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1991-92 Main Estimates					1990-91 Main Estimates
	Authorized person-years*	Budgetary			Total	
		Operating	Capital	Transfer payments		
Health Care	2,282	387,137	1,331	139,467	527,935	491,422
Pensions	372	20,665	70	1,043,653	1,064,388	969,818
Economic Support	360	26,380	143	212,148	238,671	260,015
Management of Property Contracts	91	4,573	27	12	4,612	5,128
Departmental Administration	426	38,785	1,295		40,080	31,142
	3,531	477,540	2,866	1,395,280	1,875,686	1,757,525
1990-91 Authorized person-years	3,506					

* See Figure 37, page 2-51, for additional information on person-years.

B. Use of 1989-90 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for Use	Actual Use
	Veterans Affairs Program			
1	Operating expenditures	392,769,000	408,561,842	393,721,980
2	To write-off certain debts		12,031	1,470
3	To write-off certain debts		10,928	9,928
5	Grants and contributions	1,286,693,000	1,306,680,970	1,282,345,185
(S)	Minister of Veterans Affairs - Salary and motor car allowance	47,800	48,200	48,200
(S)	Re-establishment Credits and Repayments under Section 15 of the War Service Grants Act of compensating adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	12,000	403	403
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment (Returned Soldiers Insurance Act)	10,000	2,209	2,209
(S)	Veterans insurance actuarial liability adjustment (Veterans Insurance Act)	539,000	583,356	583,356
(S)	Contributions to employee benefit plans	18,318,000	18,003,000	18,003,000
(S)	Refunds of amounts credited to revenue in previous years	-	1,412,770	1,412,770
(S)	Reductions in Veterans' Land Act Advances	-	2,109	2,109
	Total Program - Budgetary	1,698,388,800	1,735,317,818	1,696,130,610
	Non-budgetary			
	Loans to the Veterans' Land Act Fund pursuant to the Veterans' Land Act, Part I, II and III as amended by Vote L55 Appropriation Act No. 3, 1970. Limit $605,000,000 (net)		513,454,735	(16,877,870)

Section I
Program Overview

A. Plans for 1991-92

1. Highlights

During 1991-92, the Veterans Affairs Program will feature the following:

Health Care (see pages 2-25 to 2-32)

- $472 million in benefits will be paid directly to or on behalf of clients for medical treatment, the Veterans Independence Program, hospital transfer agreements, institutional care, and other purchased health services (see pages 2-21, 2-22, 2-26, 2-28, 2-29);
- the Veterans Independence Program caseload will increase from an estimated 74,531 in 1990-91 to 88,735 in 1991-92; to help prepare for this workload increase, the Department is studying program design and delivery (see pages 2-31 and 2-32);
- operational forecasting models for health care benefits will be implemented to improve the accuracy of short- and long-range forecasts for the Veterans Independence Program (VIP), Long-term Care and the Other Purchased Health Services Accounts (see pages 2-27 and 2-32);
- the transfer of the Rideau Veterans Home to the Province of Ontario will be completed in 1991 and the veterans' section of the new facility is expected to be completed by 1993 (see page 2-28);
- the amount of spousal income protection, before institutional board and lodging charges are levied, will be increased as of April 1991 (see pages 2-21 and 2-23);
- continued improvement of the chronic care bed supply for veterans using a federal-provincial negotiating strategy approved by the Treasury Board (see pages 2-21 and 2-22); and
- negotiations will continue to implement the transfer of veteran patients from the Psychiatric Institute to the Parkwood Hospital, London, Ontario (see page 2-29).

Pensions (see pages 2-33 to 2-37):

- over one billion dollars in benefits will be delivered to approximately 149,000 clients (see pages 2-33 and 2-34);
- emphasis will be placed on simplifying processing activities through the integration of technological innovations in the workplace (see page 2-37); and
- considerable activity will be directed toward smoothly implementing pension administration procedures pursuant to changes to the Pension Act (see page 2-37).

Economic Support (see pages 2-38 to 2-42):

The number of War Veterans Allowance payments will continue to decline as veterans and their dependants begin to receive Old Age Security benefits.

- $188 million will be paid to some 43,897 recipients of War Veterans and Civilian War Allowances (see pages 2-39 and 2-40);
- delivery alternatives connected with the provision of WVA benefits to veterans and their dependants will be reviewed (see page 2-41);
- the Portfolio's two funeral and burial programs will merge to simplify applications for funeral and burial assistance (see page 2-42); and
- practices in administered accounts management will be realigned (see page 2-42).

Management of Property Contracts (see pages 2-43 to 2-46):

- the Veterans Land Administration will administer 12,000 accounts with an outstanding principal of $65 million (see page 2-43).

Departmental Administration (see pages 2-47 to 2-48):

- the Department's Ontario regional office in Toronto will re-locate to Kirkland Lake within three years (see page 2-18); and
- an internal re-organization will more closely link program management and delivery (see page 2-17).

2. Summary of Financial Requirements

Funding requirements for the Veterans Affairs Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented by activity in Figure 1.

Figure 1: Financial Requirements by Activity

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92	Forecast* 1990-91	Change	For Details See Page
Health Care	527,935	493,681	34,254	2-26
Pensions	1,064,388	1,020,155	44,233	2-33
Economic Support	238,671	272,612	(33,941)	2-39
Management of Property Contracts	4,612	4,889	(277)	2-43
Departmental Administration	40,080	37,332	2,748	2-47
	1,875,686	1,828,669	47,017	
Person-years**:				
Controlled by TB	3,531	3,664	(133)	
Other	10	10	-	
	3,541	3,674	(133)	

* Forecast at November 30, 1990

** See Figure 37, page 2-51, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The financial requirements for 1991-92 are approximately 3%, or $47 million higher than 1990-91 Forecast Expenditures (at November 30, 1990). This increase is due primarily to the following major items:

	($000)
Health Care	
• a decrease in contributions to the provinces for transferred hospitals due to the completion of approved projects	(5,900)
• an increase in the VIP participation rate from the existing eligible population based on a model projection	20,500
• increases in client volume and inflationary factors affecting costs of services in medical, surgical and dental treatment, hospital of choice and contract institutions	21,000
Pensions	
• increase in pension benefits primarily due to the indexing of benefits to the consumer price index	45,000

Economic Support

- a decrease in War Veterans Allowances resulting from a decline in client population and a shift towards greater client access to other income sources (39,300)

- volume increases relating to the Last Post Fund grants and burial assistance 6,000

Department Administration

- increase due to the relocation of the Ontario regional office to Kirkland Lake 5,100

Other (relates to all activities)

- decrease in salaries and wages primarily due to the payment of retroactive equal pay adjustments in 1990-91 (6,300)

Explanation of 1990-91 Forecast: Based on information available on November 30, 1990, the 1990-91 forecast is approximately $71 million, or less than 4% higher than the 1990-91 Main Estimates of $1,758 billion (Extracts from Part II of the Estimates). The forecast deficit will be funded through Supplementary Estimates and a draw on the Treasury Board Contingency Vote. This increase is due primarily to the following major items:

Health Care

- a reprofiling of expenditures, achieved through consultations between the Department and provinces, relating to the respective agreements of transfer of departmental hospitals (1,700)

- lower than anticipated number of clients under the Veterans Independence Program (6,700)

Pensions

- increase in pension payments to remarried widows due to a higher than anticipated number of clients and average monthly benefit 48,500

Economic Support

- increase in War Veterans Allowance resulting from a slower than anticipated decline in client population 14,000

- increase in the Commonwealth War Graves Commission grant due to unfavourable exchange rate fluctuations 900

- decrease in the Last Post Fund grants due to a lower than anticipated volume increase (2,100)

Departmental Administration

- increase due to the relocation of the Ontario Regional Office to Kirkland Lake 2,600

Other (relates to all activities)

- decrease due to Treasury Board imposed reductions (3,200)
- retroactive salary and wage payments related to signed collective agreements and equal pay adjustments 18,000

B. Recent Performance

1. Highlights of the Program in 1989-90 and 1990-91

Program planning has been redirected from providing income support to developing a wide-range of health care programs to meet the needs of an aging clientele. Specific emphasis has been on developing legislation and new approaches for effective, low-cost alternatives for program delivery to meet increasing activity, as well as current and future needs of veterans. Priority continued to be given to making the War Veterans Allowance Program as efficient as possible, which included implementation of improved delivery features and consideration of future initiatives (see page 2-41).

Other highlights of the program in 1989-90 and 1990-91 include:

Health Care (see pages 2-25 to 2-32):

- As of March 31, 1990, more than 406,000 veterans were eligible for health care programs. In 1989-90, $376 million in benefits were paid to or on behalf of clients for medical treatment, Veterans Independence Program (VIP), hospital transfer agreements, institutional care and other purchased health services. This was an increase of $55 million or 17% over 1988-89 (see page 2-26).
- As of March 31, 1990, 59,700 veterans were receiving VIP benefits. Of these, 55,523 were receiving care in their own homes and 1,373 were receiving care in institutions. The total cost of the program in 1989-90 was $86 million. This represents an increase of $32 million or 59% over 1988-89 (see pages 2-26 and 2-32).
- The extension of VIP eligibility to Canada Service Veterans came into effect April 1, 1989 (see page 2-22). As of March 31, 1990 there were 4,958 Canada Service Veterans receiving VIP benefits.
- The decision to continue VIP housekeeping and groundskeeping services for up to a year for spouses of deceased veterans who were receiving these services came into effect September 1, 1990 (see page 2-22).

- The Treatment Accounts Processing System (TAPS), developed to provide faster and more efficient processing of veterans' health care bills and to improve service to both veterans and suppliers, started in the Atlantic Region in August 1989. It was fully operational nationwide in April 1990 (see page 2-24).

- The Veterans Health Care Regulations were approved in September 1990, replacing the Veterans Treatment and Veterans Care Regulations, and new comprehensive health care policies were developed to accompany the Veterans Health Care Regulations (see pages 2-22 and 2-32).

- The Federal Budget announcement on February 20, 1990 had some impact on programs benefitting Canada's Veterans. Changes were introduced for board and lodging charges for institutionalized veterans receiving long-term care, and heavy housekeeping services were discontinued in cases where the health and safety of veterans were not at risk (see page 2-21).

- Major improvements, including the construction of new facilities, have been made at contract institutions across Canada (see page 2-28).

- Based on the government's approved strategy to address veterans' needs for long-term care beds over the next 20 years, the Department successfully negotiated and signed master health care agreements with the Provinces of British Columbia and New Brunswick (see page 2-22).

- The new veterans section at the Wascana Rehabilitation Centre in the Province of Saskatchewan was officially opened by the Minister of Veterans Affairs on May 25, 1990 (see page 2-29).

Pensions (see pages 2-33 to 2-37):

- During 1989-90, 147,176 clients received payments totalling $895 million. Pension benefits were increased by 4.7% on January 1, 1990, to reflect changes to the Consumer Price Index (see pages 2-33 and 2-35).

- The Gallantry Gratuities and Annuities Order was replaced with the Gallantry Awards Order (see page 2-35).

- Initial implementation of the direct deposit program was successful (see page 2-37).

- Some pensions processing activities were streamlined (see page 2-37).

- The amending of the Pension Act by Bill C-24 allowed pension benefits to be reinstated to survivors whose pensions had been discontinued upon remarriage (see page 2-34).

Economic Support (see pages 2-38 to 2-42):

- As of March 31, 1990, 56,747 veterans and their dependants were receiving War Veterans Allowance. The annual benefit payment in 1989-90 was $264 million. Quarterly indexing of allowance benefits increased the maximum rates by 5.2% in 1989-90 (see page 2-40).

- Direct deposit of allowance benefits to the financial institution of choice was implemented by the end of 1990 (see page 2-41).

- Legislation was passed by the end of 1990 to improve the Department's practices in the area of administered accounts, to merge the two Portfolio funeral and burial programs, and to make minor amendments to the War Veterans Allowance Act (see page 2-42).

- A study of delivery options for the War Veterans Allowance program was carried out in 1990-91 (see page 2-41).

- A major study was completed of the delivery of memorial programs and services (see page 2-22).

- Administrative practices for the allowance program were improved (see page 2-41); and

- An evaluation of the assistance fund program was completed and implementation of recommendations was initiated (see page 2-42).

Management of Property Contracts (see pages 2-43 to 2-46):

- Veterans Land Administration (VLA) actively participated in the management of 16,032 properties, providing assistance to veterans settled under the terms of the Veterans' Land Act. During 1989-90, 1,964 veterans repaid their loans and were given title to their properties.

- The Director, Veterans' Land Act, processed conveyances for 132 partial sales and releases of security and prepared documentation for 175 transactions involving easements, subdivisions and surface leases for oil and gas pipelines.

Departmental Administration (see pages 2-47 to 2-48):

- The Financial Management Information System introduced in 1988 is fully operational and is now the official reporting system for the Portfolio.

- Research was undertaken to determine the optimal distribution of discretionary resources among regional and district offices to cope with ongoing changes in workload. (See page 2-48).

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1989-90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989-90			
	Actual	Main Estimates	Change	For Details See Page
Health Care	422,037	448,318	(26,281)	2-27
Pensions	918,539	901,128	17,411	2-34
Economic Support	316,960	313,645	3,315	2-39
Management of Property Contracts	4,563	4,913	(350)	2-44
Departmental Administration	34,032	30,384	3,648	2-47
	1,696,131	1,698,388	(2,257)	
Person-years*: Controlled by TB	3,663	3,554	109	
Other	10	10	-	
	3,673	3,564	109	

* See Figure 37, page 2-51, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The 1989-90 Actual expenditures were less than 1% or $2.3 million lower than the 1989-90 Main Estimates. This decrease is the result of the following major items:

	($000)
Health Care	
• decrease in health services costs primarily due to a lower than anticipated take-up rate for Canada Service Veterans, a temporary reduction in bed utilization and a lower than anticipated inflation rate	(18,112)
• lower than anticipated costs per recipient under the Veterans Independence Program	(9,253)
• increase in salaries and wages primarily due to equalization payments and retroactive payments based on signed collective agreements (Treasury Board Vote 5 Contingency)	9,000
• increase in operating costs due to the Hospital Services (HS) group strike	4,600
• a reprofiling of expenditures, achieved through consultations between the Department and provinces, relating to agreements to transfer departmental hospitals	1,998
• adjustment for difference in allocation of costs between Main Estimates and Public Accounts	(13,000)

Pensions

- increase in pension payments resulting from changes in legislation relating to remarried widow/widower's entitlement (Supplementary Estimates) 31,000
- increase in pension payments due to a higher than projected inflationary adjustment (Supplementary Estimates) 3,000
- decrease reflecting minor variance from model projections (18,624)
- increase in salaries and wages primarily due to retroactive payments based on signed collective agreements (Treasury Board Vote 5 Contingency) 1,600

Economic Support

- decrease in War Veterans Allowance resulting from a decline in client population and a shift towards greater client access to other income sources (15,720)
- increase in volume of burials under the Last Post Fund 3,828
- increase in salaries and wages primarily due to retroactive payments based on signed collective agreements (Treasury Board Vote 5 Contingency) 1,500
- adjustment for difference in allocation of costs between Main Estimates and Public Accounts 13,000

Departmental Administration

- increase in salaries and wages primarily due to retroactive payments based on signed collective agreements (Treasury Board Vote 5 Contingency) 2,200
- decrease due to the transfer of 13 person-years and related personnel and operating costs to the Bureau of Pensions Advocates to meet the demand for service and the Portfolio objective of timeliness (1,063)

C. Background

1. Introduction

The Veterans Affairs Program is one of four programs that constitute the Veterans Affairs Portfolio. Under the authority of the Department of Veterans Affairs Act and related acts and regulations, a range of benefits and services is provided to veterans, disability pensioners, their dependants and survivors and eligible civilians. These include pensions, allowances and benefits, counselling, medical, surgical and dental treatment, prosthetic appliances, home care, long-term institutional care, Veterans Independence Program and the acquisition of title to property.

2. Mandate

The mandate of the Department of Veterans Affairs is to meet the needs of Canadians who served their country during wartime and to honour those who gave their lives in that service. The authority for the Department's programs is found in the Department of Veterans Affairs Act, 21 other acts of Parliament, 25 sets of regulations and six Orders-in-Council.

The Veterans Independence Program, institutional care, medical, surgical and dental treatment and other health care services and benefits are authorized by the Veterans Health Care Regulations.

Pension benefits include disability, prisoner of war, ancillary and other benefits. They are adjudicated by the Canadian Pension Commission under the authority of the Pension Act, Royal Canadian Mounted Police Superannuation and Pension Continuation Acts, Civilian War Pensions and Allowances Act and other related acts, orders and regulations. The Department of Veterans Affairs provides administrative and delivery support for pension benefits.

Economic support benefits are authorized by the War Veterans Allowance Act and Part XI of the Civilian War Pensions and Allowances Act, and the Assistance Fund regulations. Memorial and related special programs are authorized under several acts, regulations and orders.

Property contracts are dealt with in the Veterans' Land Act.

3. Program Objective

The objective of the Veterans Affairs Program is to provide support for the economic, social, mental and physical well-being of veterans, their dependants and other eligible persons.

4. Program Organization for Delivery

Activity Structure: As shown in Figure 3, (page 2-18), the Veterans Affairs Program is divided into five activities: Health Care, Pensions, Economic Support, Management of Property Contracts and Departmental Administration. The first four activities provide services directly to veterans. The fifth provides services to the Portfolio and ensures that the Program's resources are managed effectively.

Organizational Structure: The Veterans Affairs Program consists of a head office (Charlottetown and Ottawa), five regional offices, 32 district offices, one hospital, three long-term care facilities, and four VLA division offices.

The Deputy Minister manages the Veterans Affairs Program and is assisted by four Assistant Deputy Ministers and three Directors General:

Assistant Deputy Minister, Veterans Services
Assistant Deputy Minister, Veterans Land Administration
Assistant Deputy Minister, Administration
Assistant Deputy Minister, Relocation
Director General, Corporate Services
Director General, Audit
Director General, Communications

Figure 3 illustrates both the Program's organization and its activities. The branches of the Department are:

Veterans Services: Two former branches (Operations and Programs) have been consolidated into the Veterans Services Branch. This change facilitates a closer working relationship among those who design and functionally manage departmental programs and those who deliver them.

The Veterans Services Branch is responsible for delivering health care and for providing social and economic support to veterans and qualified civilians in all regions of Canada. The Branch provides care in the departmental hospital at Ste-Anne de Bellevue, veterans' homes, contract hospital beds and hospitals of choice. It provides emergency and ongoing income support, social counselling and referral services.

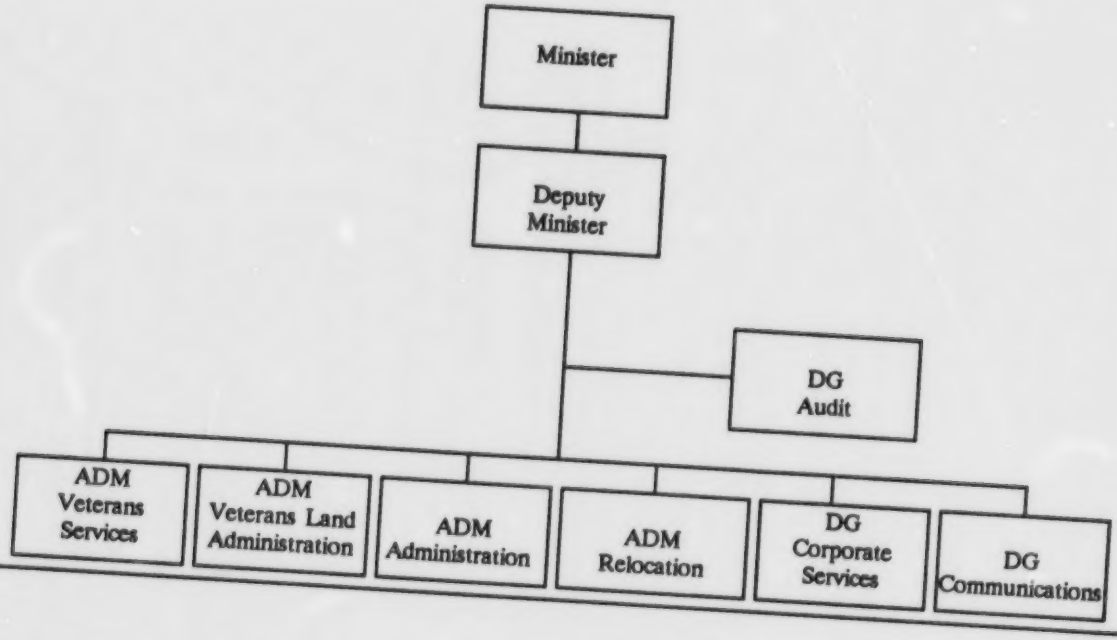
The Branch head office in Charlottetown maintains functional authority over program operations and is responsible for a wide variety of departmental sub-activities within the Health Care, Pensions, and Economic Support activities. It is also responsible for negotiating with the provinces and for delivering pension benefits and certain other centrally managed programs.

Veterans Land Administration (VLA): VLA is responsible for administering property agreements with participating veterans and for assisting veterans settled under the Veterans' Land Act.

Departmental Administration:

- The Deputy Minister's Office provides executive direction to the Veterans Affairs Program.
- Administration Branch is responsible for ensuring the effective and efficient use and protection of personnel, financial, information and material resources.
- The Relocation Office manages the relocation of the Ontario Regional Office from Toronto to Kirkland Lake.
- Corporate Services Division is responsible for corporate level planning, program evaluation, converting approved policy into legislation, and secretariat service to the Minister and Deputy Minister.
- Audit Division provides internal audits for all Veterans Affairs operations on a cyclical basis.
- Communications Division assists in the development of departmental policies and programs, manages commemoration and special events and provides public relations, information and publishing services in support of Portfolio activities.

Figure 3: 1991-92 Resources by Organization and Activity



Activity Structure	ADM Veterans Services	ADM Veterans Land Administration	ADM Administration	ADM Relocation	DG Corporate Services	DG Communications	Activity Totals ($000)	Activity Totals P-Y
Health Care	527,935						527,935	2,282
Pensions	1,064,388						1,064,388	372
Economic Support	238,671						238,671	360
Management of Property Contracts		4,612					4,612	92
Departmental Administration	1,400		26,134*	7,746	3,000	1,800	40,080	435
Total	1,832,394	4,612	26,134	7,746	3,000	1,800	1,875,686	3,541

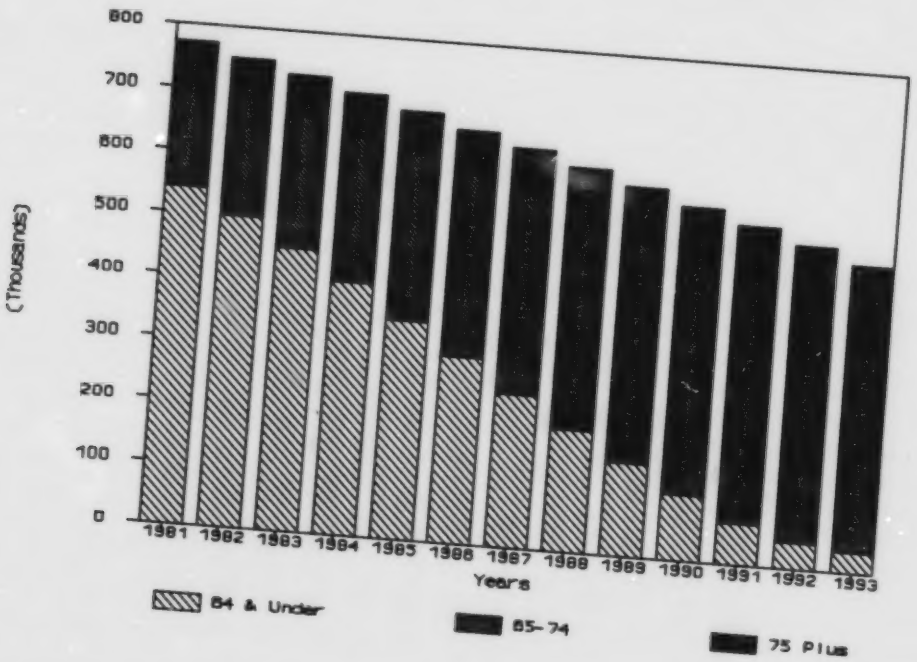
* Includes Minister, Deputy Minister and the Audit Division.

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

The aging of the veteran population continues to be the most important external factor affecting the Department. More than 17% of Canada's veterans are over the age of 75. Ninety-five percent of the remainder are between the ages of 60 and 74. Changing needs associated with this second group are having a significant impact on the whole Program and in particular, on the Health Care and Economic Support activities. Figure 4 reflects the aging of veterans.

Figure 4: Veteran Age Trend

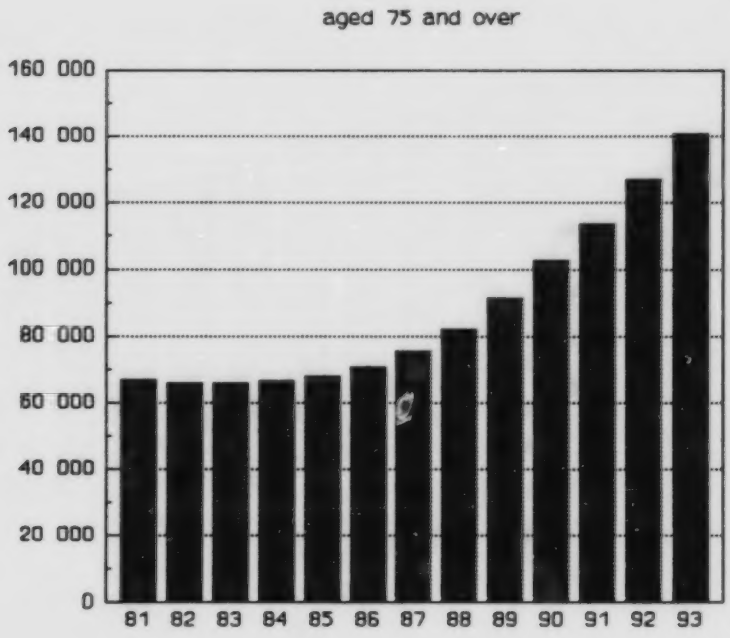


Health Care: The availability of provincial health programs for long-term care for veterans and the high proportion of disabled persons in the veteran population are also significant factors. Some provinces have commissioned comprehensive health care studies to come to terms with changes in provincial health care delivery in areas such as increasing health care costs and changing needs of citizens. The Department, in an ongoing effort to respond to veterans' needs and to changes in provincial health care delivery which have an impact on veteran clients, continues to analyze trends in long-term care and to study new approaches for improved and cost-effective program initiatives.

Over the next 15 years, most veterans will be in age groups that are normally associated with heavy demands for health services. This will have a great impact on the department's health care activities, from support in the home to long-term institutional care. The caseload has risen dramatically, particularly in the Veterans Independence Program. Factors such as the extension of eligibility to Canada Service Veterans, and the extension for one year of housekeeping and grounds maintenance services for spouses of deceased veterans in receipt of these services will continue to increase the caseload.

Figure 5 illustrates why, over time, the need for care will exceed that which can be satisfied in the home or in community institutions.

Figure 5: Canadian Male Veterans



The quality and supply of chronic care beds is a central planning issue for Veterans Affairs. As health care is generally a provincial responsibility, negotiations with the provinces are ongoing to ensure that veterans have access to provincial programs before being supplemented by the federal programs open to veterans. Specific agreements on the provision and funding of health care, on long-term care and on the transfer of the remaining departmental institutions to the provinces, are also being negotiated.

In many communities, long-term care beds at the appropriate levels of care are not available. The government, however, has authorized Veterans Affairs Canada to make arrangements with the provinces for more priority access to chronic care beds in areas that have known shortfalls, and has also approved a plan for upgrading several existing institutions. In August 1989, the Treasury Board reviewed and confirmed its 1988 decision which approved the Department's general strategy for negotiations with the provinces for the construction of new federal Type III, chronic care beds and set out certain conditions relating to construction and operating costs. Significant progress has been made and provincial ministers of health have responded favourably to the Minister of Veterans Affairs with respect to holding wide-ranging discussions on health services for veterans and in developing master agreements. To date, two such federal-provincial agreements have been concluded and the pre-requisite memoranda of veterans' health care issues or Letters of Understanding have been negotiated with two other provinces.

The budget changes introduced on February 20, 1990 had some impact on programs for veterans. The availability of heavy housekeeping services was reduced while regular housekeeping was retained. With some exceptions, the budget also requires those veterans who had not been paying the departmental board and lodging rate to begin paying the monthly rate of $240. This measure ensured that veterans were treated equally, and even with the board and lodging rate increase provided for in the budget, veterans continued to pay the lowest board and lodging rate in Canada. The government subsequently announced that the board and lodging rate increase would be gradually phased in over two years and that income protection for couples separated by the veteran's institutionalization would be increased, allowing married veterans to retain more money because they have financial responsibilities for a spouse.

Pensions: The Department's delivery of the Disability Pension Program is influenced by a number of external factors. One of the most significant factors is the number of organizations involved in the process from both a delivery and support viewpoint. The legislative requirements for coordinating the various agencies involved make the administration of the program more complex and add to the length of the process.

The number of disability pensioners will decrease by about 5% from 1987-88 figures to those forecast for 1991-92. Over the same period, the number of survivors receiving benefits should increase by approximately 23%. Almost 38% of this increase occurred between 1988-89 and 1989-90 as a result of Bill C-24 legislation which provided for restoration of pension benefits to those who had pensions terminated upon marriage or remarriage.

As pension recipients age, their medical conditions worsen. The increase in the average number of medical conditions, higher assessments awarded for disabilities and the number of applications received for attendance and exceptional incapacity allowance are all indicative of the impact on an aging clientele.

The Department has been challenged by an increasing and changing workload combined with fewer human resources. It is responding with enhancements to existing systems and services and is assessing further improvements in service to pension recipients.

Economic Support: As veterans and their dependants age, they become eligible for Old Age Security, the Guaranteed Income Supplement and the Canada and Quebec Pension Plans, and reduce their dependence on income from Veterans Affairs.

2. Update on Previously Reported Initiatives

1989-90 Expenditure Plan Initiatives

Extension of Eligibility for the Veterans Independence Program (VIP) to Canada Service Veterans: This initiative is complete. Qualified Canada Service Veterans will continue to be eligible under the program.

1988-89 Expenditure Plan Initiatives

Commemoration Review: Studies continued in 1989-90 on ways to improve the recognition of the sacrifice and achievements of Canadian veterans. Consideration of duplication in Portfolio funeral and burial programs resulted in legislation to merge the two programs. Programs for the maintenance of veterans' graves, war-graves, battlefield monuments, and symbols of remembrance were also reviewed.

1987-88 Expenditure Plan Initiatives

Veterans' Beds: To date, the Department has successfully negotiated and signed master health care agreements with the provinces of British Columbia and New Brunswick. By the end of 1990-91, it is anticipated that similar master agreements will be concluded with Alberta and Nova Scotia. It is also anticipated that memoranda of veterans health care issues or letters of understanding will be signed with Ontario, Prince Edward Island and Newfoundland during 1990-91. These memoranda provide the point of entry in undertaking formal discussions and in essence, provide a listing of the issues, specific to a given province, to be negotiated over time.

It is projected that master agreements will be signed and in place for all provinces by 1993-94.

Veterans Health Care Regulations: The Veterans Treatment Regulations and Veterans Health Care Regulations Review Project provided a complete assessment of the provisions governing health care to veterans. The Project concluded by amalgamating and updating the Veterans Treatment Regulations and the Veterans Care Regulations. The new regulations, known as the Veterans Health Care Regulations (VHCR), strengthen the Department's response to the current and future health care needs of veterans and improve the Department's ability to administer health care benefits. The VHCR came into effect on September 1, 1990. They include new provisions to:

- Continue VIP housekeeping and grounds maintenance services for up to one year to spouses of veterans receiving those services at the time of their death.

- Phase-in increased board and lodging charges for institutional care over a three year period; charges will increase in April 1991 to a maximum of $330 monthly, to $420 monthly in January 1992 and, in April 1993, to the lowest provincial rate in effect the previous July 1st.

- Increase income protection for married veterans who are institutionalized while the spouse remains at home. This protection will increase by approximately $200 a month, thus assuring the couple the same minimum level of income for running the home after the veteran is institutionalized as the couple was assured when they were together.

- Provide temporary help so that veterans who are primary caregivers may seek required medical help. This now covers the cost of such help for up to three days of hospitalization.

- Extend treatment and supplementary benefits to veterans who receive Veterans Independence Program services due to their exceptional health needs.

- Increase fees paid to those who escort veterans to medical examinations or treatment.

- Limit payment of treatment allowances to 60 days per calendar year for each client, with extensions possible on medical grounds.

- Link eligibility for treatment benefits to the date of pension entitlement established by the Canadian Pension Commission, which can be up to five years before application.

- Ensure all veterans are treated equally by removing an irregularity which allowed some higher income veterans under 65 years of age access to VIP while other, poorer recipients did not qualify until age 65.

Trust Management Review: As a result of the Auditor General's 1986 audit and a 1988 review of relationships between the Department and its clients, legislation has been amended to change the management of administered accounts. The changes will be implemented in 1991-92 and will include such improvements as payment of interest on administered accounts and consolidation of accounts into one account per veteran.

Veterans Land Administration (VLA): During 1987-88, a study was conducted to determine the merits of transferring all or part of VLA to the Canada Mortgage and Housing Corporation or to the private sector. The study recommended that VLA activities be integrated with what was then the Operations Branch of the Department. The first phase of integration was completed on March 31, 1989, with the amalgamation of the VLA administrative functions with those of the Operations Branch. VLA continues to show increased efficiency with reduced personnel resources. The ongoing integration of VLA with what is now the Veterans Services Branch remains the most cost effective option available.

1986-87 Expenditure Plan Initiatives

Drug Program: A computerized pharmacy accounts processing system, piloted in Ontario in 1986, was extended in 1987 to cover the payment of other health-related benefits. This became known as the Treatment Accounts Processing System (TAPS) and included drugs, the doctor and dentist of choice programs, prosthetics, special vision and hearing equipment, and other health-related benefits. A program evaluation of the pilot project demonstrated significant cost savings as a result of improved financial and administrative controls. More importantly, TAPS improved service to the client, made it easier to deal with fluctuations in account volumes, improved forecasting, and facilitated responding to problems not easily solved with a manual system. The TAPS was implemented on April 1, 1990, nationwide, on target and within budget. Modifications were undertaken in 1990-91 to refine the system to meet departmental production standards and quality control requirements and eliminate problems identified during initial implementation.

Program Effectiveness Information

Information on program effectiveness has been integrated with general activity data throughout section 2 (see pages 2-27, 2-34, 2-39, 2-44, and 2-48).

Section II
Analysis by Activity

A. Health Care

1. Objective

To provide veterans and other eligible persons with health and social services, including advice and information, needs assessment, referral, administrative decisions and benefit administration and delivery.

2. Description

The provision, to eligible veterans and qualified civilians, of home care, hospital, medical and long-term care, out-patient medical and dental treatment, health care assessments, social welfare counselling, prosthetic services and related training, allowances and ancillary benefits.

Veterans requiring institutional care have the option of being admitted to departmentally owned and operated facilities, or to provincial or private facilities where contract beds are available through an agreement for veterans' long-term care. They may also receive adult residential care and nursing home care in community facilities and chronic, rehabilitative or acute care in community hospitals of their choice.

The Department operates four departmental institutions: Ste. Anne's Hospital, Senneville Lodge, Rideau Veterans Home and the Saskatoon Veterans Home. The total operating cost of these institutions in 1989-90 was $69 million.

The Department has priority access to 3,176 long-term care beds in provincially run institutions. Actual use as of March 1990 had declined to 2,728. Many of the remaining beds are to be upgraded to provide for the long-term care needs of today's veterans.

The Veterans Independence Program (VIP) provides services which encourage veterans to remain in their homes and communities. This program offers home care; home adaptations; ambulatory health care; adult, residential and nursing home intermediate care; and transportation.

In terms of extended health services, payments are provided to eligible veterans for medical, surgical and dental treatment, including the services of health care professionals, prescription drugs, prosthetics and other community health care benefits.

3. Resource Summaries

In 1991-92, health care will account for approximately 28% of the Veterans Affairs Program expenditures and 64% of its person-years. Benefits to clients account for approximately 89% of health care expenditures. The operation of the four departmental institutions accounts for 55% of health care person-years.

Figure 6: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92		Forecast* 1990-91		Actual 1989-90	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Departmental Institutions	72,000	1,265	75,000	1,265	69,498	1,266
Benefit Payments						
Negotiated agreements relating to transfer of veterans hospitals	-		5,872		17,252	
Hospital of choice and contract institutions	108,952		100,487		92,385	
Medical, surgical, and dental treatment and prosthetics	137,294		127,757		98,662	
Veterans Independence Program	137,100		116,625		85,622	
Miscellaneous	2,367		2,599		2,751	
Veterans Travel	14,306		11,344		9,820	
Health Care Program Delivery	55,916	1,017	53,997	1,091	46,047	1,113
	527,935	2,282	493,681	2,356	422,037	2,379

* Forecast at November 30, 1990

See page 2-9 for explanation of the other major changes between the 1990-91 forecast and the 1991-92 Estimates.

Figure 7: 1989-90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989-90					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Departmental Institutions	69,498	1,266	62,000	1,300	7,498	(34)
Benefit Payments						
Negotiated Agreements relating to transfer of veterans hospitals	17,252		15,254		1,998	
Hospital of choice and contract institutions	92,385		98,951		(6,566)	
Medical, surgical and dental treatment and prosthetics	98,662		108,996		(10,334)	
Veterans Independence Program (VIP)	85,622		94,875		(9,253)	
Miscellaneous	2,751		3,076		(325)	
Veterans Travel	9,820		11,032		(1,212)	
Health Care Program Delivery	46,047	1,113	54,134	967	(8,087)	146
	422,037	2,379	448,318	2,267	(26,281)	112

See page 2-14 for the explanation of major changes between the 1989-90 Main Estimates and the 1989-90 Actuals.

4. Performance Information and Resource Justification

The second module of the Performance Measurement System has been operating for one year. The system provides information on program performance and resource utilization and is linked to other Portfolio information systems. The Performance Measurement System is currently providing data to measure and justify the Department's person-year usage for internal streamlining initiatives.

The Department developed program forecasting models in health programs to assist in planning. Based upon forecasting models for the veteran and widow populations, and recipients of War Veterans Allowance, Civilian War Allowance and disability pensions, the models have expanded to programs such as the Veterans Independence Program and the institutional care programs. Full implementation of these models depends upon an improved management information system for the Health Care Activity which is being validated in 1990-91. The forecasting model for other purchased health services has been developed and this information will be used for 1991-92 forecasts.

Departmental Institutions: During 1990-91, negotiations have continued with the Province of Ontario to finalize the transfer of Rideau Veterans Home (RVH). It is anticipated that an agreement will be signed by the end of 1990-91 with the actual transfer occurring in 1991. Planning is underway for a 450-bed, long-term care facility, including 250 priority access beds for veterans. This new long-term care facility is designed to offer significant support to veterans and the elderly in the local community through daytime clinics. In addition, it will provide a full range of services for the residents.

Contract Institutions: The Department has access to 3,176 "contract beds" (per agreements) in provincial facilities. Actual total use as of March 31, 1990 had declined to 2,728 beds because many facilities were originally designed for lower levels of care and are no longer suitable for the long-term care needs of today's veterans. Efforts to upgrade some of these beds are a part of approved ongoing negotiations with the provinces. Contributions for specific institutions as a result of the transfer of hospitals to the provinces are shown in Figure 8.

Figure 8: Contributions to Provinces for Hospital Transfers ($000's - current year $)

Province	Institution	Future Years	Estimates[1] 1991-92	Forecast[2] 1990-91	Actual 1989-90	Previous Years	Total
Quebec	Queen Mary Hospital	620	-	205	38	13,710	14,573
Ontario	Parkwood Hospital (Western Counties Wing)	-	-	-	384	18,878	19,262
	Sunnybrook Medical Centre (G-Wing)	-	-	5,053	11,888	4,917	21,858
	Sunnybrook (Clinical Services Wing)	-	-	-	-	1,140	1,140
Manitoba	Deer Lodge Hospital	-	-	-	56	37,408	37,464
Saskatchewan	Wascana Rehabilitation Centre	-	-	114	4,886	1,000	6,000
British Columbia	Royal Jubilee Hospital	2,725	-	500	-	500	3,725
		3,345	-	5,872	17,252	77,553	104,022

(1) Funding needs in 1991-92 will be managed within Vote 5
(2) Forecast at November 30, 1990

Improvements continue to be made to institutions across Canada where veterans have priority access to chronic care beds.

Veterans Affairs participated in the replacement of G-Wing at Sunnybrook Medical Centre in Toronto, Ontario. Construction of this new geriatric centre began in the fall of 1988 and was completed in the summer of 1990. The veterans were moved into the new wing, referred to as the George Hees Wing, in September 1990. The new wing provides 170 Type II beds for veterans. The Government contributed $21.9 million towards the construction of this project in addition to $1.1 million towards a Clinical Services Wing at Sunnybrook which can be used by veterans in both the hospital and the community.

The Department and the Province of Saskatchewan signed a memorandum of agreement in October 1988 which resulted in the replacement of the 54-bed veterans' wing at the Wascana Rehabilitation Centre in Regina. The federal government agreed to contribute $6 million toward the total cost of the project. The new wing was officially opened in May 1990.

Since 1987, negotiations have been ongoing between the Department, the Province of Ontario, Parkwood Hospital and Victoria Hospital towards reaching a decision regarding veteran patients at the Psychiatric Institute (PI), in London, Ontario. The PI was established in 1946 and, after almost 45 years of operation the decision to refurbish the facilities or to transfer the PI veterans to more up-to-date accommodations is under discussion.

The Canadian Red Cross Society currently delivers a program of arts and craft activities, fully funded by the Department, to institutionalized veterans at fifteen sites across Canada. In 1990-91, work began on a site-by-site review of the program to ensure that the changing needs of the veterans are being appropriately met.

Medical, Surgical and Dental Treatment (including drugs and prosthetics): Eligible veterans and other qualified persons are entitled to medical, surgical and dental treatment (including drugs and prosthetic appliances) under the Veterans Health Care Regulations. Disability pensioners may be treated at departmental expense for disabilities related to pensionable conditions. In addition, treatment may be provided for non-pensioned conditions when it is not covered by a provincial health insurance plan and the veteran is receiving services under the Veterans Independence Program, or when the veteran or eligible civilian has a low income as defined by the War Veterans Act.

Expenditures depend upon the health care services each province provides in its provincial health plan. Figure 9 shows payments over the past three years for medical, surgical, dental treatment and prosthetics expenses.

Figure 9: Treatment Benefit Expenditures

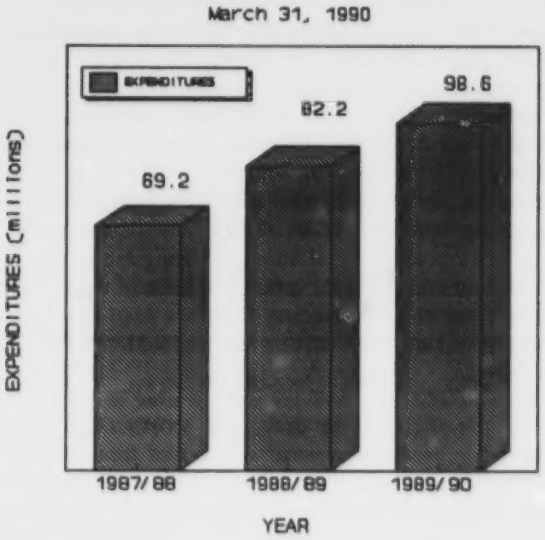
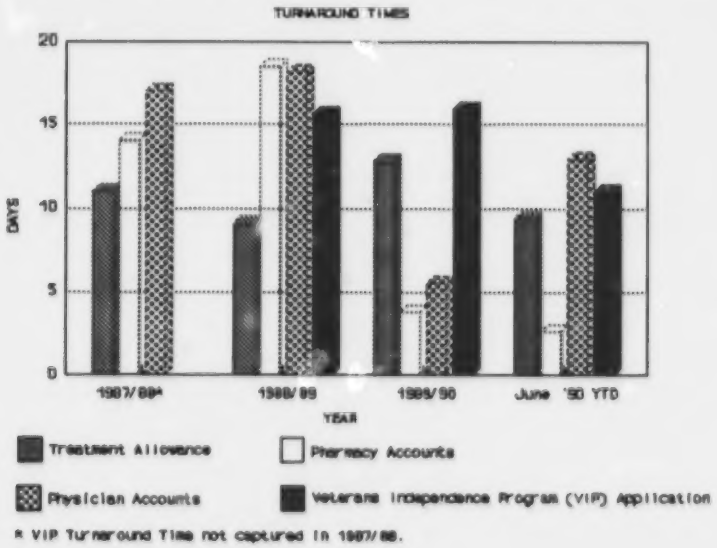


Figure 10 indicates turnaround times for selected treatment areas, as well as VIP.

Figure 10: Turnaround Time (days)



Veterans Independence Program (VIP): VIP offers home care and community-based long-term care to eligible veterans. Since its beginning in 1981, it has grown steadily as new groups have become eligible for benefits. In 1989-90, a total of 59,700 recipients were receiving VIP benefits. This represents a 48% increase in caseload over the previous year. In 1990-91, VIP will have a caseload of approximately 74,531 recipients and an expenditure of approximately $116 million.

As the workload has increased, the Department has streamlined the delivery of VIP benefits. In 1989-90, an application took an average of 5.05 hours to process, representing an increase in productivity of 9.3% over the previous year. During the same time, the VIP client service ratio increased to 331 clients per person-year, an 18% increase over the previous year. Turnaround time relating to pharmacy accounts has decreased due to the efficiency gains achieved by the Treatment Accounts Processing System (TAPS).

The VIP workload increased substantially from 1988-89 to 1989-90 (Figure 11). Before requesting more resources to maintain service of the client, the Department is studying program design and delivery in the context of Public Service 2000. Studies are being conducted on current operations, program objectives and delivery alternatives to ensure the program meets its objectives as efficiently as possible. For example, the VIP Process Evaluation is examining alternatives to the present program delivery system, while the VIP Program Service Study is collecting and analyzing information on the current program and services provided.

Figure 11: Veterans Independence Program Workload Report

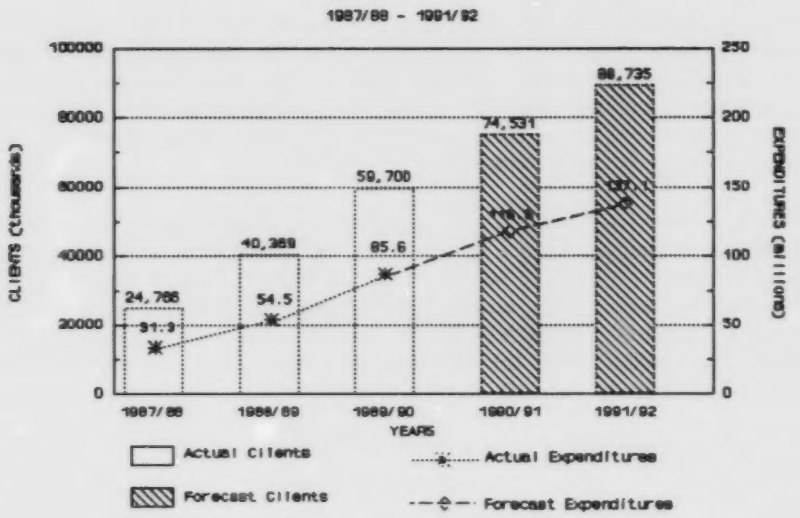
	1991-92 Forecast	1990-91 Forecast	1989-90 Actual	1988-89 Actual	1987-88 Actual
Applications	34,301	27,662	22,308	18,030	12,700
Terminations	6,631	5,796	4,964	2,344	1,501
Renewals	9,711	7,236	4,762	17,731	16,110
Reassessments	17,254	12,328	8,806	6,259	2,926
Reviews	99,774	64,788	31,540	0	0
Amendments	28,903	21,174	13,442	0	0

With VIP services, clients generally do not risk being institutionalized. Eight percent of non-institutionalized VIP clients were considered to have a high likelihood of institutionalization. Without VIP services, however, the likelihood of institutionalization was assessed at nearly 26%. The estimated cost savings of VIP, as compared to institutional care which the veterans would otherwise have probably used, is about $46 million annually.

Continuation of VIP Services for Spouses of Deceased Veterans: Previously, all services provided under the Veterans Independence Program (VIP) were discontinued on the death of a veteran. A measure which came into effect with the new Veterans Health Care Regulations on September 1, 1990, provides for VIP housekeeping and groundskeeping services in place at the time the veteran died to be continued to the surviving spouse for up to one year. This provision will help the bereaved spouses during the difficult period of readjustment by allowing time to make other arrangements to meet their needs.

Figure 12 reflects expenditures and client growth for the Veterans Independence Program over the last several years.

Figure 12: Veterans Independence Program Client Growth and Expenditures



Note: Expenditures are shown in current dollars.

Policies to Accompany Veterans Health Care Regulations: The Veterans Treatment Regulations and Veterans Care Regulations were amalgamated into one set of regulations, the Veterans Health Care Regulations, in September 1990. With the release of these new regulations, which incorporated new decisions and deleted obsolete provisions, new policy direction was required to ensure consistent application. The increasing age of the veteran population together with changes in how health care is delivered has made these new regulations and policies essential for the Department to meet the increasingly age-related health care needs of veteran clients. All policy directives will be reviewed and released by April 1991. Those supporting new regulatory benefits were released in September 1990.

Health Care Systems: Various initiatives to improve program delivery, forecasting and management reporting have been undertaken since 1988 with the development of the Veterans Independence Program Processing System (VIPPS). Implemented on May 1, 1989, VIPPS has simplified program administration and provided more effective monitoring, evaluation and control of the program in the area of client service, forecasting, planning and case management. Minor adjustments to the system were undertaken in 1990-91 in areas where improvements were required. To date, various other automated systems have been developed to meet the increasing activity in the health care environment (eg: Treatment Accounts Processing System; Treatment Entitlement Support System; and the Institutional Care Information System). Efforts were made in 1990-91 to complete system adjustments resulting from regulatory and client eligibility changes. As well, work began on the development of an Eligibility Control System, designed to maintain and control client eligibility information.

B. Pensions

1. Objective

To provide veterans and other eligible persons with pension services, including advice and information, medical assessment, and benefit delivery and redress.

2. Description

Pensions and benefits for disability and death are paid in accordance with the Pension Act, Flying Accidents Compensation Regulations, Civilian Government Employees (War) Compensation Order, Halifax Relief Commission Pension Continuation Act, the Special Operators War Services Benefit Act and other legislation. The Department of Veteran Affairs prepares case files for review and adjudication by the Canadian Pension Commission, provides benefits to dependants, communicates with pensioners on pension-related matters, issues benefits cheques and is a source of professional medical advice.

The administration and delivery of the Disability Pension program by the Department of Veterans Affairs includes the registration and tracking of applications for benefits, the preparation of medical précis, the rendering of medical opinions for first-level decisions, and the preparation of "statements of case" for appeals. The Department corresponds with pensioners at the entitlement and assessment stages of their applications and handles any inquiries they might have concerning their pension accounts or the status of their claims. It also prepares the accounts for payment and ensures the delivery of cheques.

3. Resource Summaries

In 1991-92, the pensions activity will account for approximately 57% of the Veterans Affairs Program expenditures and 11% of its person-years. Approximately 98% of the total expenditures is for transfer payments to pensioners and former prisoners of war. Total expenditures for this activity are shown in Figure 13.

Figure 13: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92		Forecast* 1990-91		Actual 1989-90	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Grants and Contributions						
Benefits Payments for Disability/Survivors Pensions	1,040,070		995,062		895,246	
Burial Grants	3,583		3,240		2,588	
Pension Program Delivery	20,735	372	21,853	373	20,705	373
	1,064,388	372	1,020,155	373	918,539	373

* Forecast at November 30, 1990

See page 2-9 for explanation of the major changes between the 1991-92 Main Estimates and the 1990-91 forecast.

Figure 14: 1989-90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989-90					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Grants and Contributions						
Benefits Payments for Disability/Survivors Pensions	895,246		879,825		15,421	
Burial Grants	2,588		2,570		18	
Pension Program Delivery	20,705	373	18,733	373	1,972	-
	918,539	373	901,128	373	17,411	-

See page 2-14 for the explanation of major changes between the 1989-90 Main Estimates and the 1989-90 Actuals.

4. Performance Information and Resource Justification

Recipients: In 1991-92, 148,497 recipients will receive disability, survivor or prisoner-of-war benefits under the provisions of the Pension Act. Figure 15 shows the breakdown of recipients by type of benefit. The types of benefits and the types of military service for which benefits are provided, including statistical information, are outlined below.

Types of Benefits: Pensions and allowances are awarded for a disability or death related to military or other qualified service. The number of disability pensioners is expected to decrease by approximately 5% between 1987-88 and 1991-92. A 2% decrease is expected between 1990-91 and 1991-92.

Survivor benefits are paid to spouses and eligible children following the death of a disability pensioner or of a veteran who died as a result of military service. It is anticipated that the number of survivors will be 23% higher in 1991-92 than in 1987-88. This increase results from the reinstatement of benefits to surviving spouses (in 1989-90 over 5,500 such applications were received). A further factor in this increase is that survivor pensions are replacing disability pensions as veterans die.

Former prisoners of war receive compensation for the time they spent in captivity. Over 50% of these recipients also receive disability pension benefits. As indicated in Figure 15, the number of recipients receiving prisoner of war compensation only is expected to decline by 17% between 1987-88 and 1991-92.

Figure 15: Recipients by Type

	1991-92 Forecast	1990-91 Forecast	1989-90 Actual	1988-89 Actual	1987-88 Actual
Disability Pensioners	91,251	93,232	94,951	95,735	96,450
Survivors	55,053	53,383	49,794	45,490	44,596
Former POWs Receiving POW Compensation Only	2,193	2,316	2,431	2,550	2,644
Total	148,497	148,931	147,176	143,775	143,690

During 1989-90, 12,411 pensioners received special allowances for attendance, clothing or exceptional incapacity. This is an increase of three percent over 1988-89. It is expected that the number of pensioners receiving special awards will increase slightly due to the Omnibus legislative changes in attendance allowance and clothing allowance.

Pensioners may also be eligible for an annuity for service and related awards under the authority of the new Gallantry Awards Order. The previous Orders-in-Council governing the payment of annuities to those who received awards for gallantry while serving with the Canadian Forces during the Second World War have been revoked and replaced by the Gallantry Awards Order. This new Order-in-Council simplifies, for administrative purposes, the previous Orders and extends a Canadian benefit for gallantry to war heroes, mainly Newfoundlanders, who served in the British Forces during the Second World War. This responds to a long-standing request from Newfoundland veterans (and other Canadians who served with the British Forces) who were previously excluded from this benefit.

During 1989-90, there were 1,316 recipients of these benefits. This year the number of awards paid under this order will increase slightly due to the extension of Canadian benefits to Newfoundlanders who served in the British Forces during the Second World War.

Types of Service: Disability, survivor and prisoner-of-war benefits are classified according to the theatre of service to which the death or disease can be attributed. Figure 16 shows the distribution of pension recipients.

Figure 16: Distribution of Pension Recipients by Service Type

	Forecast 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90	Actual 1988-89	Actual 1987-88
First World War	4.1%	4.8%	5.3%	6.1%	6.7%
Second World War	82.2%	82.5%	82.7%	82.7%	82.9%
Korea	2.0%	1.9%	1.9%	1.9%	1.9%
Regular Force	11.7%	10.8%	10.1%	9.3%	8.5%

Benefits Paid: Pension awards vary according to the extent of the disability. Disabilities are assessed from 1 to 100% according to a "table of disabilities". The basic rates are adjusted on January 1 of each year to compensate for the change in the Consumer Price Index.

Omnibus legislation changed the period for which the pension indexation factor is calculated. The new period corresponds to that used by Health and Welfare Canada for the Canada Pension Plan. The date of adjustment (January 1), however, will remain unchanged.

Disability pensioners also receive additional benefits for their spouses and children. In 1989-90, additional benefits were paid on behalf of 74,280 spouses and children. The basic rates for a 100% disability pensioner for the past five years are outlined in Figure 17.

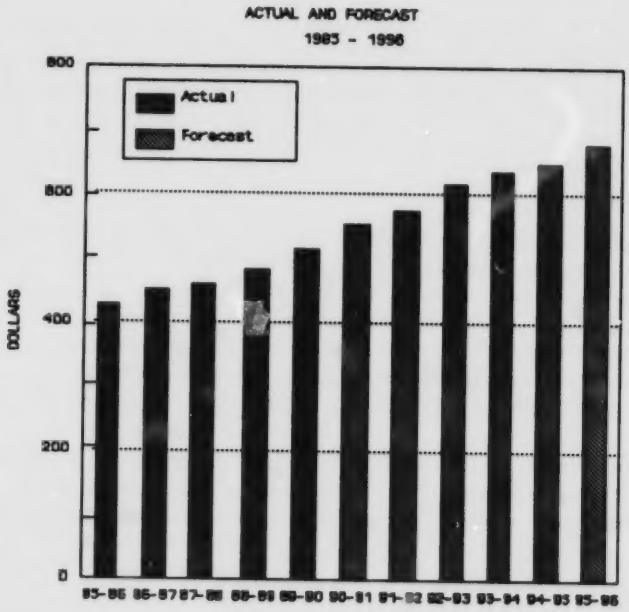
Figure 17: Scale of Pensions of the 100% Disability Pension Rate Paid Monthly (Effective Annually January 1)

	1990	1989	1988	1987	1986
Basic Pension *	$1,410.09	$1,346.79	$1,293.75	$1,240.41	$1,191.56
Additional pension for spouse (equal to 25% of the basic pension)	352.52	336.70	323.44	310.10	297.89
Additional pension for children					
First Child (equal to 13% of the basic pension)	183.31	175.08	168.19	161.25	154.90
Second Child (equal to 9.5% of the basic pension)	133.96	127.95	122.90	117.84	113.20
Each Additional Child (equal to 7.5% of the basic pension)	105.76	101.01	97.03	93.03	89.37

* Basic pension is the monthly pension payable under Schedule I to a pensioner with a disability assessed at 98% or greater who has the status of a single person.

The actual and forecast average monthly benefits (in current dollars) over the eleven-year period, 1985 to 1996, are shown in Figure 18. Although the average monthly benefit appears to increase at a fairly constant rate, it is influenced by a number of factors. They are: crossover from disability pensioners to survivors' benefits; the increased number of full survivors' benefits resulting from the reinstatement of remarried spouses (most of whom are receiving full survivors' benefits); and, the increase in the number of pensioners' medical conditions and their assessment rates.

Figure 18: Average Monthly Pensions Benefits



The Pension Act was amended this fall for the purposes of consistency, clarification, simplification and organization of the legislation and delivery of the program.

The delivery mechanisms and the processes of the Pension Program were improved. Statistical sampling has been implemented in the pension payment verification process. This has allowed some resources to be re-directed to areas of increasing activity.

A simplified and faster change of address procedure has been implemented which improves the efficiency of benefit delivery to pensioners. Electronic data processing equipment has been introduced into the promulgations area which will improve service.

As a result of the implementation of the direct deposit program, over 45,000 pensioners now have their benefits deposited directly into their bank accounts.

C. Economic Support

1. Objective

To provide veterans and other eligible persons with economic support services, including advice and information, administrative decisions, benefit administration, benefit delivery, advocacy and redress.

2. Description

The Economic Support activity is responsible for matters relating to financial support and other special programs for veterans, their dependants and certain other specified persons. These benefits include War Veterans Allowance, Civilian War Allowance, funeral and burial grants and assistance, battlefield memorials, educational assistance for veterans and the pensioned children of deceased veterans, and specialized services for deaf and paraplegic veterans. Economic Support also operates two sheltered workshops that produce poppy emblems and memorial wreaths for the Royal Canadian Legion Poppy Day Campaign and various memorial occasions.

The payment of benefits under the War Veterans Allowance Act is the major Economic Support activity and ensures that eligible persons receive a guaranteed level of income. Memorial programs provide assistance in areas such as funerals and burials, education and training, emergency financial aid, administration of trust funds and administered accounts, veterans' estates, veterans' insurance, maintenance of graves and memorials for Canada's war dead, battlefield memorials in Europe and core funding of various associations and organizations that provide supportive services to veterans and their dependants.

3. Resource Summaries

In 1991-92, Economic Support will account for approximately 13% of the Veterans Affairs Program expenditures and 10% of its person-years. Approximately 89% of the total expenditures shown in Figure 19 are for transfer payments in the form of grants, primarily for War Veterans Allowance.

Figure 19: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92		Forecast* 1990-91		Actual 1989-90	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Benefit Payments						
Economic Benefits through War Veterans Allowance	188,300		227,550		264,280	
Last Post Fund	15,348		11,289		7,708	
Other Grants	8,500		8,549		7,482	
Burial Assistance	7,263		5,368		4,864	
Economic Benefits Program Delivery	19,260	360	19,856	361	32,626	363
	238,671	360	272,612	361	316,960	363

* Forecast at November 30, 1990

See page 2-9 for explanation of the major changes between 1990-91 forecast and 1991-92 Estimates.

Figure 20: 1989-90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989-90					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Benefit Payments						
Economic Benefits through War Veterans Allowance	264,280		280,000		(15,720)	
Last Post Fund	7,708		3,880		3,828	
Other Grants	7,482		7,692		(210)	
Burial Assistance	4,864		5,010		(146)	
Economic Benefits Program Delivery	32,626	363	17,063	363	15,563	
	316,960	363	313,645	363	3,315	-

See page 2-14 for the explanation of major changes.

4. Performance Information and Resource Justification

Benefit Payments: The majority of spending in this activity is for War Veterans Allowance (WVA) benefits. Actual and forecast payments for the period 1987-88 to 1991-92 are reflected in Figure 21.

Figure 21: WVA Recipients and Actual and Forecast Expenditures

(thousands of dollars)	1991-92 Forecast	1990-91 Forecast	1989-90 Actual	1988-89 Actual	1987-88 Actual
Recipients	43,897	48,557	56,747	64,282	72,658
$(000's)	188,300	227,550	264,280	310,503	365,618

To qualify for WVA, a veteran must meet service eligibility requirements, be unable to work because of age or incapacity and have insufficient income as determined by an income test. The income test process determines the initial and ongoing financial eligibility of all veterans, surviving spouses and orphans. Figure 22 reflects the monthly rates covering the period 1986 to 1990.

Figure 22: Monthly WVA Rates (Effective June Annually)*

(dollars)	1990	1989	1988	1987	1986
Married	1,245.29	1,182.63	1,136.48	1,089.99	1,046.42
Single	820.17	778.90	748.51	717.89	689.19
Orphan	439.50	417.39	401.11	384.71	369.34
Additional child	146.50	139.30	133.86	128.39	123.25

* Rates are adjusted quarterly to reflect increases in the Consumer Price Index.

A reduction of 6% in WVA person-years was realized in 1989-90. Globally, Economic Support person-years remained the same.

Productivity levels in the WVA program increased from 1987-88 to 1988-89, but declined slightly from 1988-89 to 1989-90 (Figure 23). Over the two years, gains were realized for WVA first awards (43%), WVA reconsiderations (3%) and Assistance Fund applications (11%).

Figure 23: Productivity (Hours/Unit Volume)

Activity	1989-90	1988-89	1987-88
War Veterans Allowance First Awards	2.46	2.18	4.29
War Veterans Allowance Reconsiderations	2.20	1.67	2.26
Assistance Fund Applications	2.67	2.59	3.01
Funeral and Burials Applications	3.73	0.28	--

Figure 24 identifies the major workload volumes. Despite the declining number of War Veterans Allowance (WVA) recipients, WVA workload remains relatively constant due to an increasing number of clients establishing financial eligibility for health care benefits.

Figure 24: Workload Volumes

Activity	1991-92 Forecast	1990-91 Forecast	1989-90 Actual	1988-89 Actual	1987-88 Actual
WVA/CWA					
Applications	20,650	20,800	20,930	23,471	21,110
Reconsiderations	43,645	44,287	46,264	57,464	50,259
Renewals	13,883	18,294	25,752	30,371	37,642
Assistance Funds					
Applications	5,424	6,500	7,200	7,544	7,869
Funerals & Burials					
Applications	3,725	3,800	3,900	3,703	--

Figure 25: Turnaround Time (in days)

Program	Standard	Year to Date May 1990	Actual 1989-90	Actual 1988-89	Actual 1987-88
WVA/CWA First Awards	35	37.0	43.8	37.0	35.0
Assistance Fund	18	7.3	8.2	9.5	8.8
Funerals and Burials	25	10.4	14.9	10.9	12.3
Canada Service Veterans	15	15.3	11.6	5.4	--

General: Priority continued to be given to making the War Veterans Allowance Program as efficient as possible. This included implementation of improved delivery features and the consideration of future initiatives.

One issue studied was the delivery options for the War Veterans Allowance program. A project was carried out to determine the most effective means of program delivery. The initial stage of the project examined consolidation of program delivery into one, two or three locations from the current five.

Program interface with Revenue Canada Taxation and Health and Welfare Canada continues to enhance program management. This has resulted in more accurate calculation of benefits, greater convenience to clients and an overall reduction in administrative workload.

Among the improvements introduced in 1990-91 was an automated mailing system for the annual client renewal process. This process ensures that clients receive all information and requests for information in a timely fashion. Access to the old age security database for joint clients has also produced efficiencies in the allowance program. In addition, an appeal process for Canada service veterans was established.

In the 1989-90 Budget, the Government announced that direct deposit would be available to clients. By the end of 1990, allowance recipients had the option of having their allowance benefits deposited directly in the financial institution of their choice. This service is optional and was introduced solely for the convenience of the client.

Legislation was passed that incorporated minor amendments to the War Veterans Allowance Act. These amendments clarify, simplify and correct the wording of the legislation and delete obsolete definitions within the Act.

In keeping with the need to make delivery of benefits as efficient as possible, while at the same time ensuring that other needs of clients are met, an evaluation of the Assistance Fund Program was begun in September 1989. The review was completed in September 1990 and the recommendations are expected to be implemented in 1991-92. For example, the program will be converted to a two-year funding basis, categories of client need will be expanded and the program will be further promoted to clients.

In 1986, the Auditor General's report identified several policy problems regarding the way the Department administered client monies. As a result, a full study was completed in 1988. The legislation was amended in 1990-91 to change the Department's approach to administering client monies. Implementation of the changes will continue into 1991-92 and will result in improvements such as: payment of interest on administered accounts; consolidation of administered accounts into one account per veteran; establishment of procedures and training of field staff in trust management.

A review of the Portfolio's two funeral and burial programs determined that their consolidation would enable the Portfolio to simplify access for applicants. Legislation was amended accordingly in 1990-91 and the changes are expected to be implemented in 1991-92.

The workload and benefit delivery costs in the War Veterans Allowance Program will continue to decline as more and more veterans and their dependants receive benefits under Old Age Security and the Canada Pension Plan while the workload of Memorial Programs, especially in relation to trust management, will increase over the next several years.

D. Management of Property Contracts

1. Objective

To provide property contract management, estate services and fund accounting functions to clients under the terms of the Veterans Land Act and Regulations.

2. Description

The Veterans Land Administration (VLA) Branch provides property management and other services to veterans, their heirs and representatives for property purchased under the Veterans' Land Act. These services include post-loan counselling, real estate appraisals and administering sales contracts.

The Veterans Land Administration Branch consists of a head office, four division offices, twenty-four field offices and seven contact offices located throughout Canada. Lending under the Veterans' Land Act was terminated in 1977. There are approximately 12,000 VLA accounts with an outstanding principal of $65 million.

Spouses Added to Agreements of Sale (VLA): A 1986 amendment to the Veterans' Land Act has allowed veterans and their spouses to be jointly named on the Agreement of Sale. When the veteran dies, the spouse is able to acquire title to the property without the costly legal expenses associated with the settling of estates. Since the effective date of this amendment, 12,165 veterans have had their spouses jointly named on the Agreement of Sale.

3. Resource Summaries

Expenditures for the Management of Property Contracts activity will amount to less than 1% of the total Veterans Affairs Program expenditures and approximately 3% of the person-years in 1991-92. Salary and wages account for about 90% of expenditures in this activity.

Figure 26: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92		Forecast* 1990-91		Actual 1989-90	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Management of Property Contracts	4,612	92	4,889	92	4,563	103

* Forecast at November 30, 1990

Figure 27: 1989-90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989-90					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Management of Property Contracts	4,563	103	4,913	114	(350)	(11)

4. Performance Information and Resource Justification

General: During 1989-90, the number of accounts outstanding under the Veterans' Land Act decreased from 16,032 to 14,040. Principal recovered during the year was $16,900,000. Interest collected was $5,000,000.

Efficiency Indicators: The key efficiency indicators are person-years per active account, salaries per active account, operating cost per person-year and total cost per active account.

Figure 28: Efficiency Indicators

	Forecast 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90	Actual 1988-89	Actual 1987-88
Person-years Per Active Account	.0059	.0059	.0056	.0061	.0058
Salary Per Active Account	*$258.00	*$258.00	*$223.02	$187.51	$182.90
Operating Cost Per Person-year	$5,012.05	$5,012.05	$4,396.67	$3,807.14	$4,460.62
Total Cost Per Active Account*	*287.63	*$287.63	*$247.70	$210.76	$208.85

* Increases in cost per account are a direct result of salary increases and retroactive pay.

Figure 29: Turnaround Time (in days)

	Forecast 1990-91	Actual 1989-90	Actual 1988-89	Actual 1987-88	Actual 1986-87
Client Requests:					
Routine	3.7	4.5	6.1	3.5	8.6
Urgent	1.7	1.8	1.8	1.5	2.7

The Veterans Land Administration is now in the process of winding down. Since March 31, 1977, no further loans have been granted. The efforts of the administration are presently directed towards carrying out Property Management Services and ensuring that veterans comply with their Agreements of Sale and the provisions of the Veterans' Land Act.

Figure 30: Percentage of Arrears of Total Amount of Payment Due

	Forecast 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90	Actual 1988-89	Actual 1987-88
Total Amount Due	$11,415,896	$12,928,534	$14,641,601	$16,574,931	$18,752,315
Total Arrears	$148,407	$168,071	$203,067	$211,251	$234,745
Percentage of Arrears	1.3%	1.3%	1.4%	1.3%	1.3%

There has been no significant increase or decrease in the amount of arrears over the past five years.

VLA is being integrated into the Veterans Services Branch. The first phase involved the amalgamation of the VLA Administration functions with the Veterans Services Branch on March 31, 1989 and the transfer of 14 person-years. Additional integration is underway during the 1990-1991 fiscal year.

Figure 31: Summary of the Unmatured Balance of Loans as of March 31, 1990

Interest Rate	Number of Loans by Schedule 61	62	63	66	Total	Unmatured Balance
3.500	648	9,154	48	0	9,850	14,983,759.30
3.750	0	21	0	0	21	19,091.20
4.000	0	63	1	0	64	71,110.88
4.250	0	139	1	0	140	198,421.63
4.500	0	810	3	0	813	1,675,735.81
4.750	0	1,828	5	0	1,833	6,837,625.99
5.000	1,385	1,502	13	9	2,909	8,577,559.78
6.375	121	0	0	1	122	439,739.15
6.750	310	0	0	0	310	1,297,955.76
7.000	447	4,487	21	10	4,965	22,156,119.51
7.500	78	534	0	0	612	2,202,828.04
7.750	60	544	1	0	605	1,951,572.32
8.000	98	687	4	1	790	2,277,151.98
8.250	38	395	3	2	438	1,518,966.89
8.500	128	1,189	3	6	1,326	4,684,973.71
8.750	40	454	1	2	497	1,320,680.07
9.000	43	197	2	3	245	781,890.60
9.250	140	472	3	21	636	1,853,322.01
9.500	0	2	0	7	9	58,703.87
9.750	43	393	5	4	445	847,917.98
10.000	58	151	0	7	216	618,314.69
10.750	0	0	0	6	6	47,841.40
12.750	0	0	0	8	8	52,998.28
14.000	0	0	0	1	1	12,004.53
15.750	0	0	0	1	1	9,391.88
Total	3,637	23,022	114	89	26,862*	74,495,677.26

* Most accounts have more than one loan.

Enterprise

Legend: 61 Full-time Farming
62 Part-time Farming
63 Commercial Fishing
66 Civilian Purchase

E. Departmental Administration

1. Objective

To provide the Veterans Affairs Program with executive direction and services to maintain an effective and efficient operation. This includes planning, development of policies, standards and functional direction in the areas of finance, personnel, management services, corporate planning, communications, audit, program evaluation, security services, and access to information and privacy.

2. Description

Departmental Administration includes the offices of the Minister and Deputy Minister, the managerial support functions of finance, personnel, management services, corporate services (departmental planning, legislation and regulation, program evaluation, executive secretariat), communications, audit, security services, and the coordination of access to information and privacy.

3. Resource Summaries

Expenditures for the Departmental Administration activity will be approximately 2% of total Portfolio expenditures and 12% of the person-years in 1991-92. Of these expenditures, about 56% will be for salary and wages.

Figure 32: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92		Forecast* 1990-91		Actual 1989-90	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Departmental Administration	40,080	435	37,332	492	34,032	455

* Forecast at November 30, 1990

See page 2-9 for explanation of major changes between the 1990-91 Forecast and 1991-92 Estimates.

Figure 33: 1989-90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989-90					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Departmental Administration	34,032	455	30,384	457	3,648	(2)

See page 2-14 for the explanation of the major changes between the 1989-90 Main Estimates and the 1989-90 Actuals.

Figure 34: Administration Costs as a Percentage of Total Departmental Costs

(thousands of dollars)	1991-92 Estimates	1990-91 Forecast	1989-90 Actual	1988-89 Actual	1987-88 Actual
Veterans Affairs Program	1,875,686	1,828,669	1,696,131	1,601,865	1,598,071
Departmental Administration	40,080	37,332	34,032	32,162	34,837
Percentage	2.1%	2.0%	2.0%	2.0%	2.1%

The Financial Management Information System (FMIS) is fully operational and has become the official financial management and reporting system for the Portfolio. The system is also used to record and control all contribution arrangements and to process all payments related to the Veterans Independence Program.

The successful introduction of statistical sampling techniques of post payment verification of pension payments, in conjunction with the Office of the Comptroller General, has led to their application to other payment streams, such as payroll and the Treatment Accounts Processing System (TAPS).

As the Department continues to contract out appropriate health care activities to the private sector, these techniques must be relied on more to fulfil the legal requirements of account verification.

In Part III of the 1990-91 Estimates, a medium term priority was assigned to reallocating the Department's limited resources from areas of decreasing demand to areas of intensifying workload and to streamlining administrative processes throughout the Portfolio to allow further resource reallocation. To help attain this objective a study was authorized to determine the most equitable distribution of available discretionary resources among the Regions and the Districts to cope with the ongoing shift of workloads. The study will also develop criteria for evaluating the need to reallocate resources during the current and future fiscal years. This study will identify the resources required at each District and Regional office to effectively and efficiently deliver each service and product provided to our clients. In addition, where possible, it will make recommendations to streamline the current administrative processes at the Regional and District levels.

Section III
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 35: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92	Forecast* 1990-91	Actual 1989-90
Personnel			
Salaries and wages	135,825	148,925	139,359
Contributions to employee benefit plans	20,840	19,189	18,003
Goods and Services			
Transportation and Communications	26,312	23,629	20,599
Information	1,925	1,729	1,486
Professional and special services[1]	232,313	208,629	183,269
Rentals	4,813	4,322	3,880
Purchased repairs and upkeep	6,418	5,763	5,105
Utilities, materials and supplies	45,885	41,207	36,151
Other subsidies and payments	3,209	2,882	2,604
Total operating	477,540	456,275	410,456
Capital	2,866	1,596	2,744
Transfer Payments	1,395,280	1,370,798	1,282,931
	1,875,686	1,828,669	1,696,131

* Forecast at November 30, 1990

(1) This item includes health services, such as medical, surgical and dental treatment, hospitals of choice and contract institutions.

2. Personnel Requirements

Figure 36: Person-year Requirements by Activity

	Estimates 1991-92	Forecast* 1990-91	Actual 1989-90
Health Care	2,282	2,356	2,379
Pensions	372	373	373
Economic Support	360	361	363
Management of Property Contracts	92	92	103
Departmental Administration	435	492	455
	3,541	3,674	3,673

* Forecast at November 30, 1990

Figure 37: Personnel Requirements by Occupational Category

	Person-years* Controlled by Treasury Board				1991-92
	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90	Current Salary Range	Average Salary Provision
Management					
Executive	22	22	22	66,600-132,700	94,374
Senior Management	22	20	20	59,000-69,200	71,481
Scientific and Professional					
Dentistry	14	17	17	50,078-77,321	71,996
Economics, Sociology and Statistics	2	3	3	20,000-79,367	69,512
Home Economics	10	10	10	27,040-61,854	37,615
Medicine	64	63	63	52,408-111,560	89,572
Nursing	254	265	270	23,008-61,781	40,144
Occupational and Physical Therapy	15	13	13	25,334-53,793	41,882
Pharmacy	5	5	5	21,635-63,223	41,974
Psychology	5	5	5	30,390-70,774	53,754
Social Work	10	12	12	25,262-62,853	39,195
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	295	293	299	17,470-72,817	43,358
Computer Systems Administration	67	50	50	22,310-73,032	47,477
Financial Administration	82	80	80	15,516-69,789	51,217
Information Services	18	17	17	17,329-65,839	51,777
Organization and Methods	36	33	38	17,121-67,800	47,741
Personnel Administration	48	48	48	16,390-67,273	48,153
Program Administration	60	60	60	17,470-72,817	44,916
Purchasing and Supply	13	8	8	16,292-68,218	40,355
Welfare Programs	360	422	410	18,964-67,800	39,814
Technical					
Engineering and Scientific Support	27	23	23	17,919-64,912	36,787
Social Science Support	14	14	14	16,124-73,716	41,971
Administrative Support					
Data Processing	16	27	27	17,165-47,383	28,058
Clerical and Regulatory	1,058	1,130	1,162	16,504-40,509	27,997
Office Equipment	15	19	19	16,163-32,250	26,281
Secretarial	191	194	185	16,356-40,768	27,010
Operational					
General Labour and Trades	50	49	49	19,889-49,692	31,437
General Services	7	9	9	16,989-51,984	27,720
Heating, Power and Stationary Plant Operation	17	22	22	24,167-48,482	32,686
Hospital Services	728	723	695	17,218-42,360	25,698
Other	6	8	8	17,989-69,331	43,063
	3,531	3,664	3,663		

	Other Person-years*				1991-92
	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1988-89	Current Salary Range	Average Salary Provision
Other	10	10	10	0-165,500	68,059

* Person-years - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full-time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees.

Controlled person-years are those subject to the control of the Treasury Board. With some exceptions, the Treasury Board directly controls the person-years of departments and agencies listed in the Schedule I, Parts I and II, of the Public Service Staff Relations Act. The Treasury Board does not control person-years related to Ministers' staff appointed pursuant to Section 39 of the Public Service Employment Act and all appointments pursuant to an Order in Council. Also, the person-years of some departments and agencies may be excluded from Treasury Board control. Controlled person-years are referred to as "authorized" person-years in Part II of the Estimates.

Other person-years are those not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis with previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates.

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the controlled and other person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1990. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Transfer Payments

Grants and contributions make up 75% of the 1991-92 Main Estimates of the Program. Figure 38 presents a summary of all grants and contribution expenditures.

Figure 38: Details of Grants and Contributions

(dollars)	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Grants			
Pensions			
Pensions for Disability and Death	1,039,329,000	994,420,000	894,715,957
Burial Grants	3,583,000	3,240,000	2,587,581
Flying Accidents Compensation Regulations	600,000	530,000	463,492
Gallantry Awards	71,000	50,000	22,112
Economic Support			
War Veterans Allowances and Civilian War Allowances:	188,300,000	227,550,000	264,280,437
North West Field Force			
South African War			
First World War			
Second World War and Special Forces (Korea)			
Dual Service (First and Second World Wars)			
Civilian War Allowances			
Assistance in accordance with the provision of the Assistance Fund Regulations	2,500,000	2,306,000	2,316,817
Army Benevolent Fund	18,000	18,000	18,000
Royal Canadian Legion	9,000	9,000	9,000
Canadian Veterans Association of the United Kingdom	1,000	1,000	1,000
Other Benefits -			
Children of War Dead (Education Assistance)	789,000	662,000	647,108
University and Vocational Training	230,000	210,000	211,840

Figure 38: Details of Grants and Contributions (continued)

(dollars)	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Assistance to Canadian Veterans - Overseas District	372,000	355,000	134,047
Repayment under Subsection (3) of Section 10 of the Veterans Rehabilitation Act (R.S.c.V-5)	2,000	2,000	-
Last Post Fund	15,348,000	11,289,000	7,708,105
Commonwealth War Graves Commission	4,000,000	4,407,000	3,529,987
United Nations Memorial Cemetery in Korea	30,000	30,000	28,612
Payments under the War Service Grant Act (R.S.c.W-4)			
(S) Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	10,000	10,000	2,209
(S) Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	539,000	539,000	583,356
Health Services			
Grants to various provinces concerning the provision of prosthetic services to veterans	500,000	509,000	489,085
Treatment and Related Allowances	1,867,000	2,090,000	2,262,504
Management of Property Contracts			
(S) Repayments under Section 15 for compensatory adjustments made in accordance with the terms of the Veterans' Land Act	10,000	10,000	-
(S) Re-establishment Credits under Section 8	2,000	2,000	403
	1,258,110,000	1,248,239,000	1,180,011,652
Contributions			
Pensions			
Compensation for Loss of Earnings	70,000	62,000	45,327
Health Care			
Contributions to the respective provinces in accordance with the agreements of transfer of departmental hospitals	-	5,872,000	17,252,364
Contributions to veterans, under the Veterans Independence Program, to assist in defraying costs of extended health care not covered by provincial health programs	137,100,000	116,625,000	85,621,810
	137,170,000	122,559,000	102,919,501
	1,395,280,000	1,370,798,000	1,282,931,153

4. Revenue

Figure 39 provides a listing of the revenue generated. This revenue is credited directly to the Consolidated Revenue Fund and is not available for use by the Program.

Figure 39: Revenue Sources

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90
Interest on Veterans' Land Act Loans	4,000	4,500	4,987
Provincial Hospital and Medical Insurance Plans	26,861	26,859	26,317
Other in-patient hospital services	14,625	10,315	6,384
Manufacture of Remembrance Day Poppies (Vetcraft)	1,670	1,450	1,402
Refunds of previous year's expenditures	7,500	7,500	7,264
Other	600	600	661
	55,256	51,224	47,015

Figure 40 provides a listing of revenue received by category and by the source province.

Figure 40: Sources of Revenue by Category and Province (Fiscal Year 1989-90)

Prov.	Interest on VLA Loans	Provincial Hosp. & Med. Insur. Plans	Other In-patient Hospital Services	Manufacture of Remembrance Day Poppies	Refunds of Previous Year's Expenditures	Other	Total
Nfld.	25,684		188,199		8,962	710	223,555
N.S.	367,504		1,362,504		126,010		1,856,018
P.E.I.	89,527				6,859		96,386
N.B.	274,766				26,586		301,352
Que.	348,456	26,316,992	817,916	392,045	246,193	532,981	28,654,583
Ont.	1,726,258		1,202,944	1,009,758	702,724	43,466	4,685,150
Man.	281,333		382,835		70,501		734,669
Sask.	782,530		321,684		6,869	5,141	1,116,224
Alta.	463,333		726,510		14,087	37,962	1,241,892
B.C.	625,899		1,381,289		874,428	6,199	2,887,815
H.O. Ott.					2,219,261	30,086	2,249,347
H.O. Ch'town	1,690				2,961,148	4,535	2,967,373
Total	4,986,980	26,316,992	6,383,881	1,401,803	7,263,628	661,080	47,014,364

5. Net Cost of Program

The Estimates of the Program include only those expenditures to be charged to its voted and statutory authorities. Figure 41 provides other cost items, as well as projected revenue, which need to be taken into account to arrive at the estimated net cost of the Program.

Figure 41: Net Cost of Program for 1991-92

(thousands of dollars)	Main Estimates 1991-92	Add* Other Costs	Total Program Costs	Less** Revenue	Estimated Net Program Cost 1991-92	Estimated Net Program Cost 1990-91
Veterans Affairs	1,875,686	23,901	1,899,587	55,256	**1,844,331**	1,727,566

* Other costs include the following:

	($000)
• accommodation provided without charge by Veterans Affairs	7,300
• services provided without charge by other departments:	
- accommodation (Public Works)	8,829
- cheque issue (Supply and Services)	344
- employee surgical-medical insurance (Treasury Board)	6,568
- employee compensation (Labour)	860

** Figures 39 & 40 provide details on revenue.

Canadian Pension Commission Program

1991-92
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1991-92 3-4
B. Use of 1989-90 Authorities 3-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1991-92
   1. Highlights 3-6
   2. Summary of Financial Requirements 3-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 3-7
   2. Review of Financial Performance 3-8
C. Background
   1. Introduction 3-9
   2. Mandate 3-9
   3. Program Objective 3-9
   4. Program Description 3-9
   5. Program Organization for Delivery 3-9
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 3-12
   2. Initiatives 3-14
   3. Update on Previously Reported Initiatives (1986-87) 3-14
E. Program Effectiveness 3-14
F. Performance Information and Resource Justification 3-16

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 3-18
   2. Personnel Requirements 3-19
   3. Net Cost of Program 3-20

Spending Authorities

A. Authorities for 1991-92 – Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1991-92 Main Estimates	1990-91 Main Estimates
	Canadian Pension Commission		
10	Program expenditures	4,539	4,364
(S)	Contributions to employee benefit plans	565	529
	Total Program	5,104	4,893

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1991-92 Main Estimates
	Canadian Pension Commission	
10	Canadian Pension Commission - Program expenditures	4,539,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1991-92 Main Estimates				1990-91 Main Estimates
	Authorized Person-years*	Budgetary Operating	Capital	Total	
Pensions	33	5,078	26	5,104	4,893
1990-91 Authorized Person-years	33				

* See Figure 11, page 3-19, for additional information on person-years.

B. Use of 1989-90 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote (dollars)		Main Estimates	Total Available for Use	Actual Use
	Canadian Pension Commission Program			
10	Program expenditures	3,914,000	4,378,000	4,102,462
(S)	Contributions to employee benefit plans	462,000	454,000	454,000
	Total Program - Budgetary	4,376,000	4,832,000	4,556,462

Section I
Program Overview

A. Plans for 1991-92

1. Highlights

During 1991-92, the Canadian Pension Commission Program expects to achieve the following:

- render decisions on 12,000 new or revised pension applications and on 6,200 cases at its Entitlement and Assessment Boards (see Figure 9, page 3-17);
- maintain the following average turnaround times (see page 3-14):
  - less than 14 days to render a decision on initial applications following receipt of supporting documentation, and
  - less than 14 days to render a decision following a hearing at the Assessment or Entitlement Board level.

2. Summary of Financial Requirements

Funding requirements for the Canadian Pension Commission Program for both the Estimates year and the current fiscal year are presented in Figure 1.

Figure 1: Financial Requirements

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92	Forecast* 1990-91	Change
Pensions	5,104	4,962	142
Person-years**:			
Controlled by Treasury Board	33	32	1
Other	24	24	-
	57	56	1

* Forecast at November 30, 1990
** See Figure 11, page 3-19, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The financial requirements for 1991-92 are 2.9% or $142,000 higher than the 1990-91 forecast expenditures. This increase is due primarily to increases in salary costs.

There is only a minor change from 1990-91 Main Estimates to 1990-91 Forecasts.

B. Recent Performance

1. Highlights

Highlights of the Program's performance in 1989-90 were:

- adjudications of initial applications increased by 23.7% over 1988-89 levels (10,369 to 12,832) (see Figure 2);
- cases awaiting hearing in those areas served by deployed Commission offices continued at the acceptable levels set in 1986-87 (see Figure 3 on page 3-8); and
- the Canadian Pension Commission Policy Manual was revised in 1989-90.

Figure 2: First Level Pension Adjudications

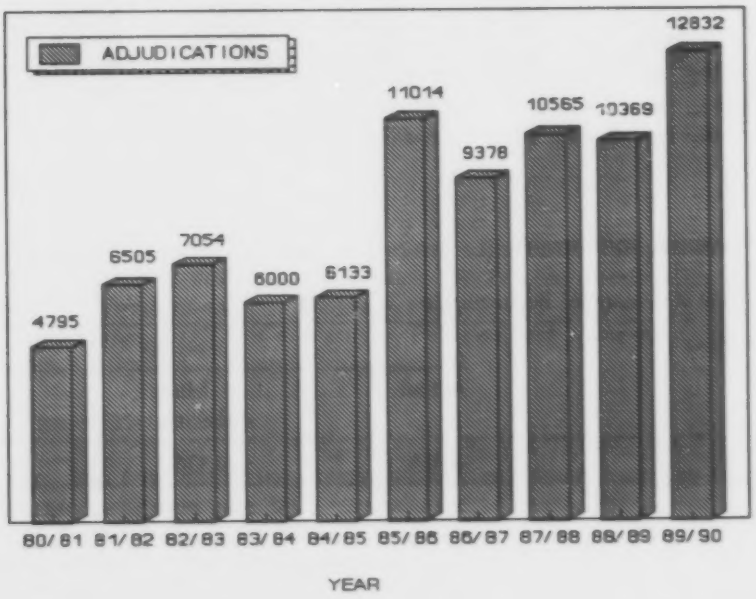
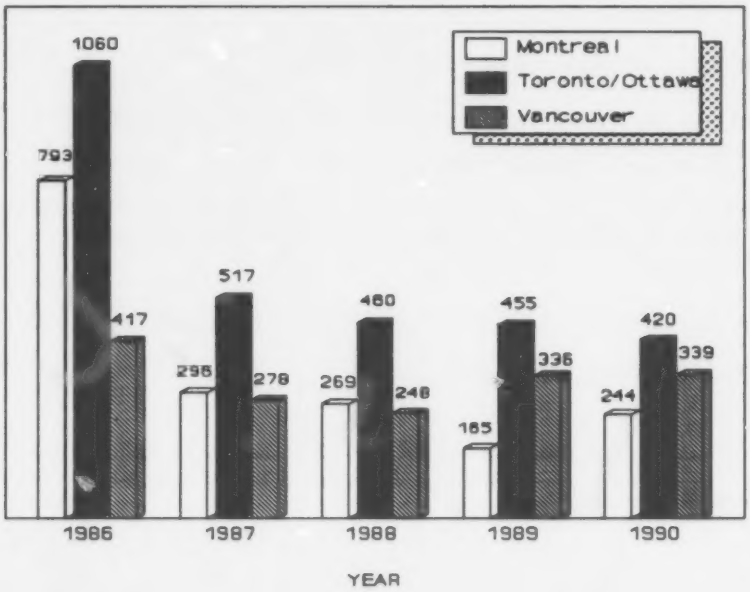


Figure 3: Cases Awaiting Second Level Hearing



2. Review of Financial Performance

Figure 4: 1989-90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989-90		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	4,556	4,376	180
Person-years*:			
Controlled by Treasury Board	32	33	(1)
Other	24	24	-
	56	57	(1)

* See Figure 11, page 3-19, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The 1989-90 actual expenditures were 4% or $180,000 higher than the 1989-90 Main Estimates. The increase was due primarily to higher than anticipated salary costs and was funded by Treasury Board Vote 5, "contingency".

C. Background

1. Introduction

The Canadian Pension Commission Program consists of the Canadian Pension Commission which is an independent quasi-judicial agency reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs.

Together, the Commission, the Bureau of Pension Advocates, the Veterans Appeal Board and the Department of Veterans Affairs process pension benefit applications. The Commission is specifically responsible for rendering decisions and holding Entitlement and Assessment Boards on claims for disability pensions and associated benefits.

2. Mandate

The Commission's legal mandate is principally derived from Part I of the Pension Act which governs its role and structure.

3. Program Objective

The objective of the Canadian Pension Commission Program is to award disability pensions and associated benefits provided by the various statutory instruments under which it operates as compensation for disability or death related to military or other qualified service.

4. Program Description

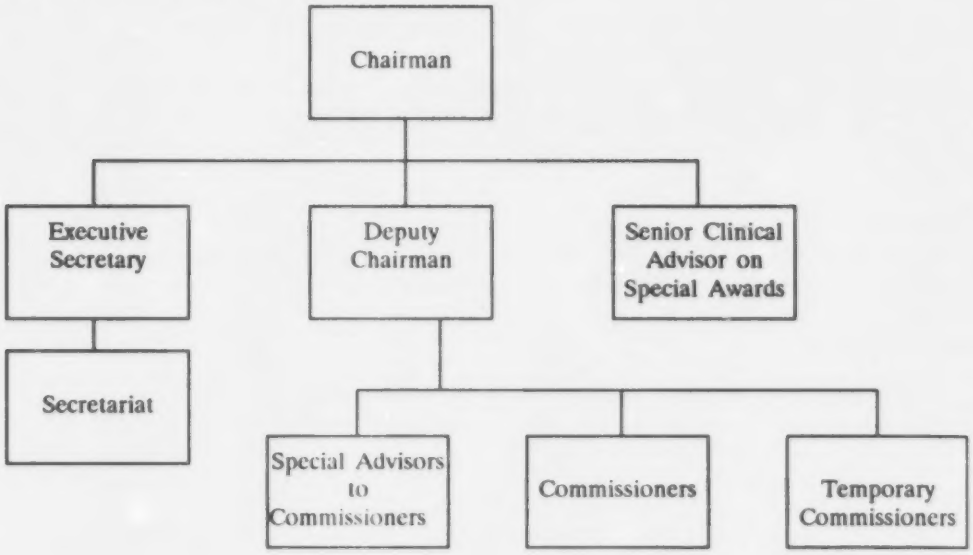
The Canadian Pension Commission adjudicates and sets adjudicative policy under the Pension Act, Royal Canadian Mounted Police Superannuation and Pension Continuation Acts, Parts I to X of the Civilian War Pensions and Allowances Act and various other Acts, Orders and Regulations. The Program consists of one activity, Pensions, and is delivered through an organization which is described in Figure 5 on page 3-10.

5. Program Organization for Delivery

Activity Structure: The functions of the Pension activity are delivered through three sub-activities which are shown in Figure 6 on page 3-11.

Organization Structure: The Commission consists of a Chairman, Deputy Chairman, 12 Commissioners, 10 ad-hoc Commissioners, such numbers of temporary Commissioners as the Minister considers necessary, and a Secretariat. Details of the organization, resources and functions are outlined in Figures 5 and 6.

Figure 5 : Organization and Resources



	1991-92 Main Estimates
Person-years	57
Operating Costs	$5,104,000

Figure 6: Program Sub-activities

Sub-activities	Description	Functions
Executive Direction	The Chairman is the Chief Executive Officer of the Commission appointed by Governor-in-Council and provides executive direction to the Commission.	• Provides executive direction to Program • Conducts liaison with other Executive Management components in the Veterans Affairs Portfolio • Directs liaison with central agencies • Formulates policy
Pensions (Adjudication)	Composed of a Deputy Chairman, 12 Commissioners and 10 ad-hoc Commissioners who perform adjudicative functions. All are Governor-in-Council appointees. Three Commissioners are deployed in each of Vancouver, Ottawa and Montréal.	• First decisions • Entitlement Board decisions • Assessment Board decisions • Ancillary Benefits decisions • Assessment reviews • Trust Fund decisions
Planning Element Support	Composed of a Secretariat (headed by an Executive Secretary) which provides support to policy and planning initiatives of management; co-ordinates the provision of departmental finance, personnel and administrative services to the Commission. Includes a Clinical Advisor and Special Advisors who advise the Commission on pension adjudication. Also includes all the administrative support staff.	• Advisory support to Executive management and Pensions (adjudication) • Secretarial support to Commission • Policy and planning support • Typing of decisions • Reference support to Commission

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

The Commission Program is demand-driven by the clients it serves, namely veterans and their dependants. The delivery of program benefits is directly related to the special needs and circumstances of this clientele.

Aging of Veterans: The average age of Canada's veterans is 70 and there are approximately 613,300 alive today. As with any segment of the population, as veterans age their health deteriorates and their income is reduced. New disabilities appear and old disabilities worsen, causing veterans and their survivors to seek the various pension benefits to which they may be entitled under the legislation which the Commission administers. For further details on pensions and related benefits, see page 3-16.

Regular Force Members: In 1979-80, less than 5,000 regular force members (members of the Armed Forces who have served in peacetime) were receiving pensions, which at that time was less than 5% of the total. Eleven years later this figure has increased to approximately 12,000, which comprises about 10% of the total number of present day disability pensioners. At the same time it should be noted that, although Regular Force members cannot receive disability pensions related to their peacetime service while they are still serving, they can make application to the Commission for pension entitlement.

As shown in Figures 7 and 8, pension applications and Entitlement and Assessment Board hearings have been steadily increasing since 1980-81. Part of this increase is undoubtedly due to the greater benefits which the government has made available to veterans and their dependants during the 1980's. The primary reason, however, is that the veteran population is aging and Regular Force veterans and members are now seeking those benefits to which they are entitled.

Figure 7: Applications Received - First Level

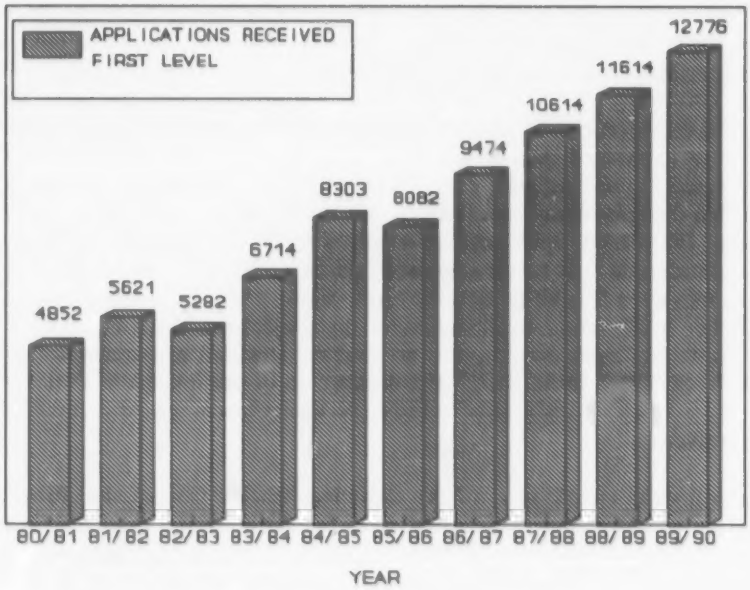
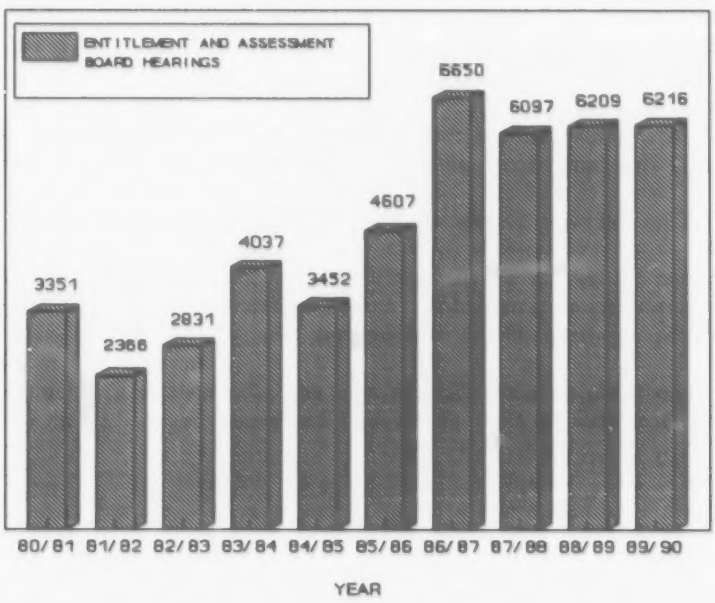


Figure 8: Entitlement and Assessment Board Hearings



2. Initiatives

The Canadian Pension Commission does not have any new initiatives for 1991-92.

3. Update on Previously Reported Initiatives (1986-87)

Commissioner's Pilot Project: This project was part of the Portfolio's drive to make its services more accessible to veterans and their dependants. The Commission's objective was to reduce the backlog of claims awaiting second level hearings in those regions served by Vancouver, Toronto and Montréal. Two-commissioner teams were sent to those cities in 1986-87. As the result of a demographic study, the plan to open another deployed office in Winnipeg has been abandoned. Other studies recommended that better service would be provided to clients in the Ontario region if the Toronto offices were located in Ottawa. As a result, the Toronto office was relocated to Ottawa in December 1988. The overall success of the project can easily be seen in Figure 3 on Page 3-8. The backlog of cases awaiting second level adjudication has decreased significantly in all areas since 1986-87. This project is now considered to be completed.

E. Program Effectiveness

Criteria for measuring the effectiveness of the Canadian Pension Commission Program must be related to its basic objective which is to award disability pensions and associated benefits provided by the statutory instruments under which it operates. The Program's effectiveness can therefore be measured by the quantity and quality of the Commission's adjudications and, more specifically, by the number of claims it adjudicates and the time taken to adjudicate these claims.

For 1990-91, the Program's plans included:

- rendering decisions on
  - 12,000 new or revised pension applications. As of December 31, 1990, forecasts indicate that 95% of this goal will be achieved; and
  - 6,200 Assessment and Entitlement Board claims. As of December 31, 1990, forecasts indicate that more than 100% of this goal will be achieved (see Figure 9, page 3-17);
- achieving the following average turnaround times:
  - less than 14 days for adjudication at the first level after receipt of the application and supporting documentation. As of December 31, 1990, the Commission was averaging approximately 15 working days; and
  - less than 14 days for adjudication after an Assessment or Entitlement Board hearing. As of December 31, 1990, the Commission was averaging 12 days.

In previous years, the Program's qualitative effectiveness was measured by the number (%) of total appealable claims adjudicated by the Commission which was subsequently presented to the Veterans Appeal Board and varied. This measurement was found to be somewhat misleading because the Commission has two levels of adjudication. It is more indicative of qualitative effectiveness to measure the number of claims adjudicated at the second level of adjudication by the Commission which are subsequently presented to the Veterans Appeal Board and varied. This measurement is made over a multi-year period because of the time delay between the different levels of adjudication.

This year the Commission is reporting that, in the five-year period from 1985-86 to 1989-90, the Commission rendered a total of 29,737 appealable decisions at the second level of adjudication. During the same period, the Veterans Appeal Board heard and varied 4,814 claims (16.18% of the total) which had previously been dealt with by the Commission.

This is a fair indication of the quality of Commission adjudications, which shows the Commission's commitment to giving its clients the benefits to which they are entitled, without having to seek recourse to a higher level of adjudicative authority.

F. Performance Information and Resource Justification

The Program's allocation of 33 professional and support person-years is justified by its requirement to adjudicate claims for benefits. The following are the primary benefits:

Disability Pensions: Under the Pension Act, pensions may be paid to former members of the Armed Forces (and in certain cases present members) who are suffering a disability due to an injury or a disease or the aggravation of an injury or disease which was incurred during military service in wartime or which arose out of, or was directly connected with, military service in peacetime.

Pensions are based on the extent or assessment of the individual's disability. A disability can be assessed from 1% to 100%, depending on the medical condition and its severity. Monthly pensions are paid for a disability or a combination of disabilities that total 5% or higher. A single lump sum payment is made for disabilities that are assessed at 4% or lower. Pensioners are examined from time to time by medical practitioners to determine the extent of their disability. If it is found that their condition has worsened, the pensions may be increased accordingly.

Disability pensioners may also be paid an additional pension on behalf of spouse and children.

Parts I to X of the Civilian War Pensions and Allowances Act provide for similar disability benefits to certain civilians who served in organizations closely associated with the Canadian Armed Forces in the Second World War.

Survivors' Pensions: Under the provisions of the Pension Act, the surviving spouse and eligible children of a deceased pensioner may receive survivors benefits after the pensioner's death. The Act provides to the spouse, for a period of one year, whatever amount of monthly disability pension, additional pension for spouse and children, attendance allowance and exceptional incapacity allowance the disability pensioner was receiving at the time of death.

At the end of one year, these survivors' benefits are converted to either a full pension (if the pensioner was receiving a disability pension of 48% or more at the time of death) or a proportionate pension (if the pensioner was receiving a disability pension of between 5% and 47% at the time of death). The proportionate pension is equivalent to half the disability pension being paid at the time of death. Survivors' benefits to widows and widowers continue to be paid if they remarry.

Attendance Allowance: A pensioner who is totally disabled and needs assistance to care for himself or herself may be awarded an attendance allowance in certain circumstances. The amount of the allowance is based on the degree of attendance needed.

Exceptional Incapacity Allowance: When a pensioner is receiving a pension for a disability or disabilities assessed at 98% or higher and is suffering an exceptional incapacity as a result of pensioned conditions, an additional monthly allowance in varying amounts may be awarded.

Clothing Allowance: Pensioners who are amputees, or who must wear special appliances or specially-made clothing, may receive an allowance to compensate for wear and tear or excessive soiling of clothes, or to assist in the purchase of the special apparel.

Prisoner of War Compensation: Veterans and certain civilians who were prisoners of war for 89 days or more, or who evaded capture by the enemy or were escapees from a prisoner of war camp for 89 days or more, may be entitled to compensation under Part IV of the Pension Act.

Other Benefits: When the estate of a deceased pensioner is insufficient to pay the costs of the pensioner's last illness, or to cover his or her funeral, the Pension Act provides that the Commission may award a grant to assist in paying these costs.

The Gallantry Awards Order, which is administered by the Commission, provides for the payment of an annuity if the recipient of an award for gallantry, listed in the Order, is receiving a disability pension under the Pension Act, War Veterans Allowance, or an annuity under the Canadian Forces Superannuation Act.

Workload: The major elements of the Commission's workload are summarized in Figure 9. The Performance Measurement System utilizes these elements as output indicators produced by a given person-year.

Figure 9: Major Workload Elements

Component/Product	1991-92 Forecast Workload	1990-91 Forecast Workload	1989-90 Actual Workload	1988-89 Actual Workload	1987-88 Actual Workload
Adjudication					
First Decisions	12,000	12,000	12,832	10,369	10,565
EB/AB Hearings*	6,200	6,200	6,216	6,209	6,389
Ancillary Benefits Decisions	6,000	6,000	5,766	6,274	5,566
Trust Fund Decisions	300	300	313	335	355
Assessment Awards	15,000	13,000	12,984	13,715	16,205

* EB/AB - Entitlement Board/Assessment Board

In 1989-90, the Canadian Pension Commission Policy Manual was completely revised. The Policy Manual is an important document used by officials of the Commission and others concerned with adjudication under the Pension Act. It sets down guidelines for adjudication so that similar claims can be dealt with in a similar manner.

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 10: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92	Forecast* 1990-91	Actual 1989-90
Personnel			
Salaries and wages	3,653	3,521	3,306
Contributions to employee benefit plans	565	529	454
	4,218	4,050	3,760
Goods and Services			
Transportation and Communications	684	735	600
Information	10	18	2
Professional and special services	35	32	46
Rentals	45	42	41
Purchased repairs and upkeep	18	15	4
Utilities, materials and supplies	47	30	41
Other subsidies and payments	21	10	-
	860	882	734
Total operating	5,078	4,932	4,494
Capital	26	30	62
	5,104	4,962	4,556

* Forecast at November 30, 1990

2. Personnel Requirements

Figure 11: Details of Personnel Requirements

	Person-years* Controlled by Treasury Board			Current	1991-92 Average
	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90	Salary Range	Salary Provision
Scientific and Professional					
Medicine	1	1	1	52,408-111,560	-
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	7	7	7	17,470-72,817	58,418
Administrative Support					
Clerical and Regulatory	6	6	6	16,504-40,509	29,932
Secretarial	19	18	18	16,356-40,768	27,743
	33	32	32		

	Other Person-years*			Current	1991-92 Average
	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90	Salary Range	Salary Provision
Other	24	24	24	42,500-165,500	90,792

* Person-years - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees.

Controlled person-years are those subject to the control of the Treasury Board. With some exceptions, the Treasury Board directly controls the person-years of departments and agencies listed in Schedule I, Parts I and II, of the Public Service Staff Relations Act. The Treasury Board does not control person-years related to Ministers' staff appointed pursuant to Section 39 of the Public Service Employment Act and all appointments pursuant to an Order-in-Council. Also, the person-years of some departments and agencies may be excluded from Treasury Board control. Controlled person-years are referred to as "authorized" person-years in Part II of the Estimates.

Other person-years are those not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis with previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates.

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the controlled and other person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1990. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 12: Total Cost of Program for 1991-92

(thousands of dollars)	Main Estimates 1991-92	Add* Other Cost	Estimated Total Program Cost 1991-92	1990-91
Canadian Pension Commission Program	5,104	252	5,356	5,187

* Other costs of $252,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works;	182
• cheque issue and other accounting services received without charge from Supply and Services; and	1
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat.	69

Bureau of Pensions Advocates Program

1991-92
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1991-92 4-4
B. Use of 1989-90 Authorities 4-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1991-92
   1. Highlights 4-6
   2. Summary of Financial Requirements 4-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 4-7
   2. Review of Financial Performance 4-7
C. Background
   1. Introduction 4-8
   2. Mandate 4-8
   3. Program Objective 4-8
   4. Program Description 4-8
   5. Program Organization for Delivery 4-8
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 4-9
   2. Initiatives 4-10
E. Program Effectiveness 4-10
F. Performance Information and Resource Justification 4-11

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 4-13
   2. Personnel Requirements 4-14
   3. Net Cost of Program 4-15

Spending Authorities

A. Authorities for 1991-92 – Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1991-92 Main Estimates	1990-91 Main Estimates
	Bureau of Pensions Advocates		
15	Program expenditures	6,946	6,453
(S)	Contributions to employee benefit plans	948	872
	Total Program	7,894	7,325

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1991-92 Main Estimates
	Bureau of Pensions Advocates	
15	Bureau of Pensions Advocates - Program expenditures	6,946,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1991-92 Main Estimates				1990-91 Main Estimates
	Authorized Person-years*	Budgetary Operating	Capital	Total	
Pensions	130	7,843	51	7,894	7,325
1990-91 Authorized Person-years	130				

* See Figure 8, page 4-14, for additional information on person-years.

B. Use of 1989-90 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote (dollars)		Main Estimates	Total Available for Use	Actual Use
	Bureau of Pensions Advocates Program			
15	Program expenditures	5,332,000	6,947,039	6,556,424
(S)	Contributions to employee benefit plans	775,000	762,000	762,000
	Total Program - Budgetary	6,107,000	7,709,039	7,318,424

Section I
Program Overview

A. Plans for 1991-92

1. Highlights

During the upcoming fiscal year, 1991-92, the Bureau intends to:

- continue to provide high quality legal services and counselling free of charge at the district level to some 23,000 veteran clients and their dependants and to prepare some 16,000 disability pension applications and appeals to the Canadian Pension Commission. A total of 33 lawyers and 73 support staff will be required for this task;
- represent some 2,400 clients in their appeals to the Veterans Appeal Board requiring 8 lawyers and a support staff of 9 at head office; and
- continue to place emphasis on providing better service to our clientele.

2. Summary of Financial Requirements

Resource requirements for the Bureau of Pensions Advocates for both the Estimates year and the current fiscal year are presented in Figure 1.

Figure 1: Financial Requirements

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92	Forecast* 1990-91	Change
Pensions	7,894	7,917	(23)
Person-years**:			
Controlled by Treasury Board	130	130	-
Other	1	1	-
	131	131	0

* Forecast at November 30, 1990

** See Figure 8, page 4-14, for additional information on person-years.

Explanation of Change: There is only a minor change from 1990-91 Forecasts to 1991-92 Main Estimates.

Explanation of 1990-91 Forecast: The forecast is 8.1% or $592,000 higher than the 1990-91 Main Estimates of $7,325,000. The increase was funded by a transfer from the Treasury Board Contingency Vote and was primarily due to higher than anticipated salary costs and salary equalization payments.

B. Recent Performance

1. Highlights

The following are highlights of the Program's performance during the past fiscal year, 1989-90:

- the demand for service from the Bureau's clientele increased to an unprecedented level of 23,077 requests (see Figure 4, page 4-10);
- the Bureau provided service to 24,730 clients (see Figure 5, page 4-11);
- the percentage of applications and appeals that resulted in positive decisions remained at a constant level in 1989-90 due to the continued emphasis and priority placed on the quality of the Bureau's written and oral submissions, as well as the application by the adjudicators of the "benefit of doubt" provisions allowed for in the Pension Act (see Figure 5, page 4-11).

2. Review of Financial Performance

Figure 2: 1989-90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989-90		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	7,318	6,107	1,211
Person-years*:			
Controlled by Treasury Board	131	119	12
Other	1	1	-
	132	120	12

* See Figure 8, page 4-14, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The 1989-90 expenditures were 19.8% or $1,211,000 higher than the Main Estimates. The increase relates mainly to resources required to handle the increased level of services demanded of the Bureau and was funded by a transfer from the Department of Veterans Affairs in Supplementary Estimates.

C. Background

1. Introduction

The Bureau of Pensions Advocates was established in 1971 when major revisions were made to the Pension Act. It is an independent agency of the federal government reporting to the Minister of Veterans Affairs. The Bureau provides free legal aid in cases where applications or appeals are made to either the Canadian Pension Commission or the Veterans Appeal Board (prior to September 1987, the Pension Review Board or the War Veterans Allowance Board).

2. Mandate

The legal mandate for the Program is set out in Part II of the Pension Act, which specifically prescribes the duties as: counselling applicants with respect to the application of the Pension Act and related statutes and orders; assisting applicants in the preparation and submission of applications; and arranging for applicants to be represented by a pensions advocate at all levels of hearings held under the Act. Also, the War Veterans Allowance Act authorizes the Bureau to represent applicants in the matter of an appeal to the Veterans Appeal Board.

3. Program Objective

To ensure that persons seeking to establish claims under the Pension Act and related statutes or making an appeal under the War Veterans Allowance Act have access to an independent professional legal service providing a solicitor and client relationship.

4. Program Description

The Bureau provides legal aid to persons seeking to establish claims under the Pension Act and allied statutes and orders or making an appeal to the Veterans Appeal Board. This service is provided by professional advocates and support staff in 21 district offices located throughout Canada. The Bureau must accept all requests for assistance from eligible veterans or dependants of deceased veterans. The services of the Bureau are free, but applicants may employ a private lawyer at their own expense or be represented by a service officer of an accredited veterans' organization.

5. Program Organization for Delivery

Activity Structure

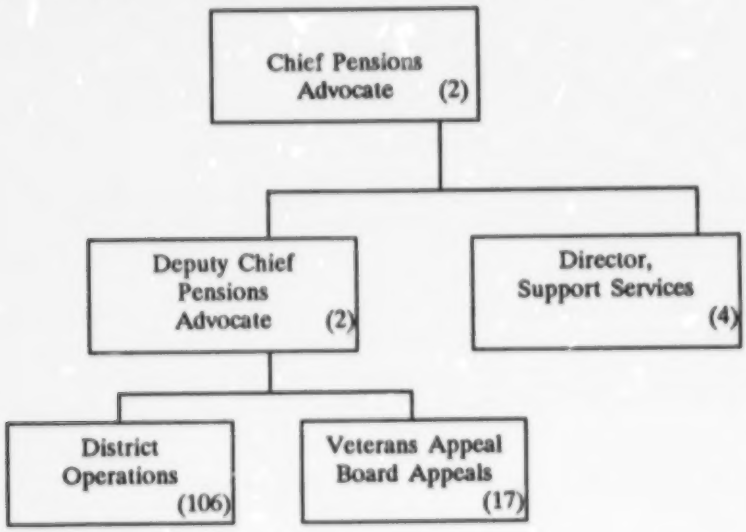
The Program consists of one activity called Pensions.

Organization Structure

The Bureau of Pensions Advocates is under the direction of the Chief Pensions Advocate appointed by the Governor-in-Council. The Deputy Chief Pensions Advocate heads the operational activities of the Bureau.

The Bureau provides its services through a decentralized organization consisting of 21 district offices in larger centres across Canada. The advocates sometimes travel to other locations in their districts to interview applicants and present claims to the adjudicating bodies of the Canadian Pension Commission. The final appeals section, located at head office, provides service to clients in all parts of the country.

Figure 3: Organization and Resources



	1991-92 Main Estimates
Person-years	131
Operating Costs	7,894

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

The continuing high level of demand for service is the major factor affecting the Bureau. This places a significant amount of stress on the Bureau's resources. Figure 4 (page 4-10) reflects the demand for service over the last several years.

Increasing demand for service in western Canada will require a reallocation of resources to effectively meet this additional demand.

Changes in a significant proportion of the membership of the Veterans Appeal Board may have a short-term impact on the volume of hearings.

Figure 4: Demand for Service

	Forecast 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90	Actual 1988-89	Actual 1987-88
First Applications	13,700	13,800	13,894	14,304	12,369
First Level Appeals	7,100	7,500	6,931	6,640	6,446
Final Appeals	2,200	2,000	2,162	2,065	2,352
Total Demand	23,000	23,300	23,077	23,009	21,167

2. Initiatives

The Bureau intends to continue to improve the quality of service to the clientele.

E. Program Effectiveness

The objective of the Bureau is to provide free professional legal services to persons seeking benefits under the Pension Act, WVA Act and related statutes.

Legal services are provided to applicants for disability pensions and allowances at three levels within this Program:

- first applications for pensions submitted to the Canadian Pension Commission (CPC);
- personal appearances before an Entitlement or Assessment Board of the Canadian Pension Commission; and
- appeals to the Veterans Appeal Board (VAB).

In addition, the Bureau provides counselling services where no application or appeal is advisable. (See Figure 5, page 4-11, for details of outputs.)

The indicators of Program effectiveness for each of the three levels are the number of clients served, average elapsed time and rate of positive decisions. Figure 5 reflects these indicators. In view of the results obtained from its operations, the Bureau has met its objective to provide free professional legal services to clients.

Figure 5: Indicators of Program Effectiveness

	1991-92 Forecast	1990-91 Forecast	1989-90 Actual	1988-89 Actual	1987-88 Actual
Number of Clients Served					
First Applications	10,000	10,000	9,851	9,390	8,004
CPC Hearings	6,000	6,000	5,879	5,784	5,943
Appeals to VAB	2,400	2,200	2,363	2,332	2,357
Counselling	7,000	6,900	6,637	7,135	6,260
Total Clients Served	25,400	25,200	24,730	24,641	22,564
Average Elapsed Time (Months)					
First Application	3.9	4.0	3.9	3.9	5.8
CPC Hearings	2.1	2.2	2.0	2.3	3.8
Appeals to VAB	5.3	5.5	5.4	6.3	6.1
Rate of Positive Decision (%)					
First Applications	N/A	N/A	49	53	54
Appeals to CPC	N/A	N/A	70	67	64
Appeals to VAB	N/A	N/A	37	40	50

F. Performance Information and Resource Justification

Most of the Bureau's resources are located in the 21 district offices and at head office to deal with appeals to the Veterans Appeal Board. A small administrative staff of four, located at head office, provides support services to the national organization.

The type and complexity of the services provided vary greatly depending on the clients' requirements. The Bureau endeavours to provide the appropriate level of service by reassigning resources in response to changes in client activity and demand in various parts of the country.

The number of clients served per person-year is reflected in Figure 6, page 4-12.

Figure 6: Number of Clients Served Related to Person-years

	1991-92 Forecast	1990-91 Forecast	1989-90 Actual	1988-89 Actual	1987-88 Actual
Total Clients Served	25,400	25,200	24,730	24,641	22,564
Person-years*	130	130	131	133	133
Clients Served per Person-years	195	194	189	185	170

* Controlled person-years

As can be seen above, the Bureau's ratio of clients served per person-year has increased each year. This increase is a result of streamlining and improving the processes and systems used to serve the client. The ratio will increase in future years due to the relatively constant levels of service and the slight decrease in person-year resources.

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 7: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92	Forecast* 1990-91	Actual 1989-90
Personnel			
Salaries and wages	6,153	6,253	5,805
Contributions to employee benefit plans	948	872	762
	7,101	7,125	6,567
Goods and Services			
Transportation and Communications	403	417	433
Information	8	6	6
Professional and special services	121	95	65
Rentals	117	123	119
Purchased repairs and upkeep	17	18	10
Utilities, materials and supplies	75	72	66
Other subsidies and payments	1	1	1
	742	732	700
Total operating	7,843	7,857	7,267
Capital	51	60	51
	7,894	7,917	7,318

* Forecast at November 30, 1990

2. Personnel Requirements

Figure 8: Details of Personnel Requirements

	Person-years* Controlled by Treasury Board			Current Salary Range	1990-91 Average Salary Provision
	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90		
Scientific and Professional					
Law	41	42	44	21,000-120,100	72,088
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	6	5	5	17,470-72,817	42,020
Program Administration	21	21	20	17,470-72,817	39,072
Technical					
Social Science Support	1	-	-	16,124-73,716	-
Administrative Support					
Clerical and Regulatory	17	18	21	16,504-40,509	29,291
Secretarial	44	44	41	16,356-40,768	27,097
	130	130	131		

	Other Person-years*			Current Salary Range	1991-92 Average Salary Provision
	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90		
Other	1	1	1	42,500-165,500	-

* Person-years - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular-time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full-time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees.

Controlled person-years are those subject to the control of the Treasury Board. With some exceptions, the Treasury Board directly controls the person-years of departments and agencies listed in the Schedule I, Parts I and II, of the Public Service Staff Relations Act. The Treasury Board does not control person-years related to Ministers' staff appointed pursuant to Section 39 of the Public Service Employment Act and all appointments pursuant to an Order-in-Council. Also, the person-years of some departments and agencies may be excluded from Treasury Board control. Controlled person-years are referred to as "authorized" person-years in Part II of the Estimates.

Other person-years are those not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis with previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates.

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the controlled and other person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1990. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 9: Total Estimated Cost of the Program for 1990-91

(thousands of dollars)	Main Estimates 1991-92	Add* Other Cost	Estimated Total Program Cost 1991-92	1990-91
Bureau of Pensions Advocates	7,894	638	8,532	7,945

* Other costs of $638,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works;	363
• cheque issue and other accounting services received without charge from Supply and Services; and	1
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat.	274

Veterans Appeal Board Program

1991-92
Expenditure Plan

Table of Contents

Spending Authorities

A. Authorities for 1991-92 5-4
B. Use of 1989-90 Authorities 5-5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1991-92
   1. Highlights 5-6
   2. Summary of Financial Requirements 5-6
B. Recent Performance
   1. Highlights 5-7
   2. Review of Financial Performance 5-7
C. Background
   1. Introduction 5-8
   2. Mandate 5-8
   3. Program Objective 5-8
   4. Program Description 5-8
   5. Program Organization for Delivery 5-8
D. Planning Perspective
   1. External Factors Influencing the Program 5-9
   2. Initiatives 5-9
E. Program Effectiveness 5-9
F. Performance Information and Resource Justification 5-10

Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 5-12
   2. Personnel Requirements 5-13
   3. Net Cost of Program 5-14

Spending Authorities

A. Authorities for 1991-92 – Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1991-92 Main Estimates	1990-91 Main Estimates
	Veterans Appeal Board		
20	Program expenditures	2,711	2,683
(S)	Contributions to employee benefit plans	378	365
	Total Program	3,089	3,048

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1991-92 Main Estimates
	Veterans Appeal Board	
20	Veterans Appeal Board - Program expenditures	2,711,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1991-92 Main Estimates				
	Authorized Person-years*	Budgetary		Total	1990-91 Main Estimates
		Operating	Capital		
Pensions	31	3,068	21	3,089	3,048
1990-91 Authorized Person-years	31				

* See Figure 8, page 5-13, for additional information on person-years.

B. Use of 1989-90 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote	(dollars)	Main Estimates	Total Available for Use	Actual Use
	Veterans Appeal Board			
20	Program expenditures	2,394,000	2,560,542	2,309,930
(S)	Contributions to employee benefit plans	337,000	331,000	331,000
	Total Program - Budgetary	2,731,000	2,891,542	2,640,930

Section I
Program Overview

A. Plans for 1991-92

1. Highlights

The following activities are planned for the upcoming fiscal year:

- to hear and promulgate approximately 2,600 appeals; (see page 5-10, Figure 4); and
- to reduce when possible the average turnaround time of two months from hearing to promulgation.

2. Summary of Financial Requirements

Figure 1 : Financial Requirements

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92	Forecast* 1990-91	Change
Pensions	3,089	2,915	174
Person-years**:			
Controlled by Treasury Board	31	30	1
Other	14	14	-
	45	44	1

* Forecast at November 30, 1990
** See Figure 8, page 5-13, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The financial requirements for 1991-92 are 6% or $174,000 higher than the 1990-91 forecast expenditures. This increase is due primarily to an increase in salary costs.

Explanation of 1990-91 Forecast: The forecast is 4.3% or $133,000 lower than the 1990-91 Main Estimates of $3,048,000. This decrease was due to:

	($000)
• a reduction in operating expenditures to comply with Government-wide restraint	40
• several minor items, including an uncontrollable delay in staffing	93

B. Recent Performance

1. Highlights

Highlights of the Veterans Appeal Board Program during 1989-90 were:

- the Board received 2,761 appeals (see page 5-10, Figure 4);
- a total of 2,507 pension and allowance decisions were heard and promulgated (see page 5-10, Figure 4);
- a total of 142 pension and allowance appeals were withdrawn (see page 5-10, Figure 4);
- turnaround time for the 1989-90 year was 1.6 months from date of hearing to date of promulgation (see page 5-9); and
- a process control system for monitoring workflow and providing automated statistical reports was implemented (see page 5-10).

2. Review of Financial Performance

Figure 2 : 1989-90 Financial Performance

(thousands of dollars)	1989-90		
	Actual	Main Estimates	Change
Pensions	2,641	2,731	(90)
Person-years*:			
Controlled by Treasury Board	29	31	(2)
Other	14	14	-
	43	45	(2)

* See Figure 8, page 5-13, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The 1989-90 actual expenditures were 3.3% or $90,000 lower than the 1989-90 Main Estimates. The difference is mainly due to the reduced personnel costs associated with uncontrollable delays in staffing.

C. Background

1. Introduction

The Veterans Appeal Board, established in June 1987 with passage of the Veterans Appeal Board Act, is an independent agency of the federal government reporting to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Board reviews and renders decisions in cases of appeals for disability pensions and allowances by ex-members of the Armed Forces and certain civilians or their dependants who are dissatisfied with final decisions of the Canadian Pension Commission or the Department. The Board may also, on application or on its own motion, reconsider a decision of the Board if new evidence is presented to it or if the Board determines that it erred with respect to the finding of any fact or the interpretation of any law in reaching a decision.

2. Mandate

The statutory framework within which the Veterans Appeal Board functions is set out in the Veterans Appeal Board Act and Regulations. Within Veterans Affairs, the Board is the final tribunal for appeals on adjudication of disability pensions and allowances. The Federal Court and the Tax Court of Canada are additional avenues of appeal available outside Veterans Affairs.

3. Program Objective

The objective of the Program is to provide a system of appeals to ex-members of the Armed Forces and RCMP and certain civilians and/or their dependants in order to ensure that they receive the full benefits they are entitled to under the Pension Act, the War Veterans Allowance Act, the Civilian War Pensions and Allowances Act and related statutes.

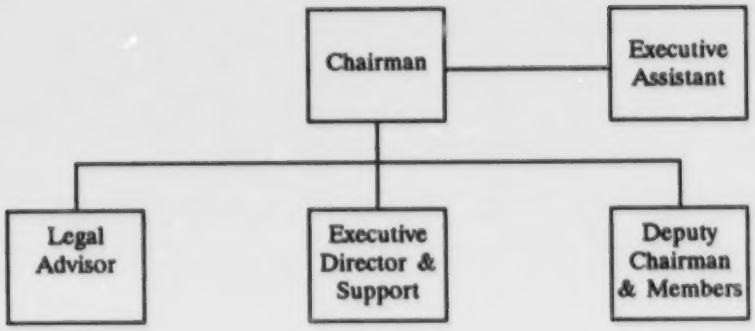
4. Program Description

The Board provides a system of appeals to ex-members of the Armed Forces and RCMP and certain civilians and/or their dependants on decisions rendered by the Entitlement and/or Assessment Boards of the Canadian Pension Commission and on appeals to rulings made by the Department of Veterans Affairs under the Pension Act, the Civilian War Pensions and Allowances Act and the War Veterans Allowances Act respectively, as well as other related statutes. The Board also interprets this legislation and is the final appeal level within Veterans Affairs.

5. Program Organization for Delivery

The Veterans Appeal Board consists of one activity called Pensions. The Veterans Appeal Board is comprised of a head office organization only.

Figure 3: Organization and Resources



	1991-92 Main Estimates
Person-years	45
Operating Costs	$3,089,000

D. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

The number of appeals from the Regular Forces continues to increase with a rise of 6% in the last fiscal year. This fact combined with our aging clientele has caused the pension workload to remain relatively constant.

The number of allowance appeals is expected to decline marginally this year in relation to the projected decline in the overall number of allowance recipients.

2. Initiatives

The Veterans Appeal Board does not have any new initiatives for 1991-92.

E. Program Effectiveness

The speed with which benefits are delivered to the Board's client population has been identified as the most appropriate indicator of program effectiveness. This is defined as the average time, in months, from the date the case is heard by the Board to the date the decision is issued. In 1989-90, the average time to issue a decision after a hearing was approximately 1.6 months for both pension and allowance appeals.

The Board's Process Control System has improved the control of case flow and has contributed to the reduced turnaround times.

F. Performance Information and Resource Justification

The number of appeals heard by the Veterans Appeal Board is determined by the number of decisions rendered by the Canadian Pension Commission's Assessment and Entitlement Boards and by the regional offices of the Department of Veterans Affairs.

Figure 4 presents actual and forecast volumes of appeals, received, withdrawn, heard and promulgated, for the fiscal years 1987-88 through 1991-92. Figures 5 and 6 separate the number of appeals heard and promulgated into those related, either to the Pension Act or the Civilian War Pensions Allowances Act and the War Veterans Allowance Act.

Resource levels are determined by the number of appeals and reconsiderations received, number of hearings held and number of decisions promulgated.

Figure 4: VAB Workload

	Forecast 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90	Actual 1988-89	Actual 1987-88
Appeals Received	2,650	2,700	2,761	2,810	2,923
Appeals Withdrawn*	133	135	142	N.A.	N.A.
Appeals Heard and Promulgated	2,600	2,600	2,507	2,956	2,704

* Approximately 5% of all appeals received are withdrawn by the appellant during the proceedings. No records are available for years before 1989-90.

Figure 5: Pension Appeals Heard & Promulgated

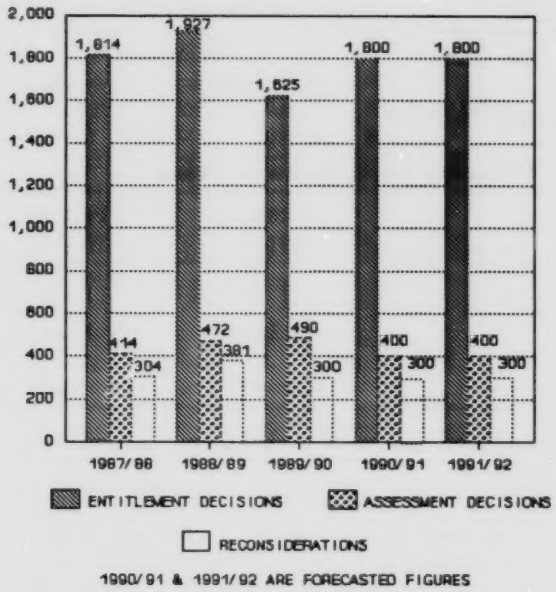
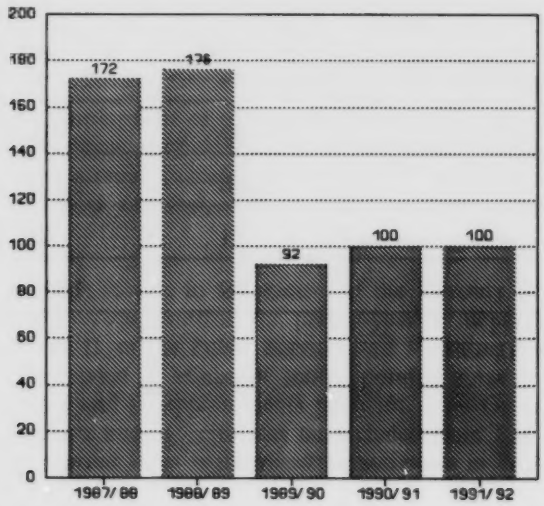


Figure 6: Allowance Appeals Heard & Promulgated



Section II
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 7: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91*	Actual 1989-90
Personnel			
Salaries and wages	2,445	2,263	2,099
Contributions to employee benefit plans	378	365	331
	2,823	2,628	2,430
Goods and Services			
Transportation and Communications	154	135	73
Information	7	4	4
Professional and special services	25	21	20
Rentals	26	28	24
Purchased repairs and upkeep	15	33	6
Utilities, materials and supplies	18	18	10
Other subsidies and payments	-	8	4
	245	247	141
Total operating	3,068	2,875	2,571
Capital	21	40	70
	3,089	2,915	2,641

* Forecast at November 30, 1990

2. Personnel Requirements

Figure 8: Details of Personnel Requirements

	Person-years* Controlled by Treasury Board			Current	1991-92 Average
	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90	Salary Range	Salary Provision
Scientific and Professional					
Law	1	1	1	21,000-120,100	-
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	15	14	14	17,470-72,817	41,775
Administrative Support					
Clerical and Regulatory	8	8	7	16,504-40,509	27,841
Secretarial	7	7	7	16,356-40,768	27,659
	31	30	29		

	Other Person-years*			Current	1991-92 Average
	Estimates 1991-92	Forecast 1990-91	Actual 1989-90	Salary Range	Salary Provision
Other	14	14	14	42,500-165,500	86,045

* Person-years - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular-time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full-time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees.

Controlled person-years are those subject to the control of the Treasury Board. With some exceptions, the Treasury Board directly controls the person-years of departments and agencies listed in Schedule I, Parts I and II, of the Public Service Staff Relations Act. The Treasury Board does not control person-years related to Ministers' staff appointed pursuant to Section 39 of the Public Service Employment Act and all appointments pursuant to an Order-in-Council. Also, the person-years of some departments and agencies may be excluded from Treasury Board control. Controlled person-years are referred to as "authorized" person-years in Part II of the Estimates.

Other person-years are those not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis with previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates.

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the controlled and other person-years for the Program by occupational group. The current salary range column shows the salary ranges by occupational group at October 1, 1990. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by the person-years for the group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Net Cost of Program

Figure 9: Total Estimated Cost of the Program for 1991-92

(thousands of dollars)	Main Estimates 1991-92	Add* Other Cost	Estimated Total Program Cost 1991-92	1990-91
Veterans Appeal Board	3,089	275	3,364	3,346

* Other costs of $275,000 consist of:

	($000)
• accommodation provided without charge by Public Works; and	210
• employee benefits covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat.	65

PORTFOLIO OVERVIEW

Acts, Regulations, Orders in Council 1-15
Appeals 1-4, 1-6, 1-8
Average age 1-3
Benefits 1-3, 1-11, 1-12, 1-14
Budget 1-3
Economic Support 1-3, 1-14
Eligible Canadians 1-3
Health Care 1-3, 1-11, 1-14
Legal Aid 1-4
Management of Property Contracts 1-4
Old Age Security 1-12
Organization 1-4, 1-5
Pension Application and Appeal Process 1-6, 1-7
Pensions 1-3, 1-12, 1-14
Priorities 1-11, 1-12, 1-13
Royal Canadian Mounted Police 1-3
Spending Plan 1-13, 1-14

VETERANS AFFAIRS PROGRAM

Activities 2-5, 2-16
Administered Accounts 2-8, 2-13, 2-42
Aging 2-19, 2-21, 2-22
Assistance Fund 2-13, 2-42
Battlefield monuments 2-22, 2-36
Board and lodging rate 2-21, 2-22
Burials 2-39, 2-42
Canada Pension Plan 2-42
Canada Service Veterans 2-22
Canada/Quebec Pension Plan 2-22
Chronic care beds 2-21
Civilian War Allowance 2-8, 2-38
Civilian War Pensions 2-16
Contract institutions 2-25, 2-26, 2-28
Departmental Administration 2-5, 2-8, 2-13, 2-17, 2-47
Departmental institutions 2-25, 2-26, 2-28
Direct deposit 2-12, 2-37, 2-41
Disability 2-35, 2-36
Economic Support 2-5, 2-8, 2-22, 2-38
Federal Budget 2-12
Funeral and burial 2-8, 2-42
Funeral and burial Applications 2-40, 2-41
Gallantry Awards Order 2-12, 2-35
GIS/OAS 2-22, 2-42
Health Care . 2-5, 2-7, 2-11, 2-19, 2-25, 2-26, 2-27
Hospital of choice 2-25
Institutional care 2-25
Last Post Fund 2-39
Maintenance of graves and memorials 2-38

VETERANS AFFAIRS PROGRAMS (cont.)

Management of Property Contracts 2-5, 2-8, 2-13, 2-43
Master Health Care Agreements 2-12, 2-22
Memorial programs 2-13, 2-38, 2-42
Organization structure 2-16
Pension Act 2-12, 2-37
Pensions 2-5, 2-7, 2-9, 2-12, 2-21, 2-33, 2-36
Poppy emblems and memorial wreaths 2-38
Prisoners of war 2-33, 2-35
Public Service 2000 2-31
Relocation of the Ontario Regional Office 2-8, 2-17
Remarried widow's/widowers 2-15, 2-36
Rideau Veterans Home 2-7, 2-28
Sheltered workshops 2-38
Spousal income protection 2-7
Surviving spouses 2-21, 2-31
Survivor 2-35
Table of disabilities 2-36
Trust management 2-38
Veterans graves 2-22
Veterans Health Care Regulations 2-12, 2-22, 2-32
Veterans Independence Program (VIP) 2-7, 2-11, 2-22, 2-25, 2-31
Veterans' estates 2-38
Veterans' insurance 2-38
Veterans' Land Act 2-16
War Veterans Allowance ..... 2-8, 2-11, 2-38, 2-39 ..... 2-40, 2-41
War-graves 2-22

CANADIAN PENSION COMMISSION

Acts, Orders and Regulations 3-9
Additional pension 3-16
Adjudication 3-7, 3-11, 3-14, 3-15, 3-17
Adjudicative policy 3-9
Aging of Veterans 3-12
Amputees 3-16
Ancillary benefits decisions 3-11, 3-17
Appealable claims 3-15
Assessment Board 3-6, 3-9, 3-11, 3-13, 3-17
Attendance allowance 3-16
Benefits 3-9, 3-11, 3-12, 3-14, 3-16, 3-17
Cases awaiting hearing 3-7
Children 3-16
Civilian War Pensions and Allowances Act 3-9, 3-16
Civilians 3-16
Clothing Allowance 3-16

CANADIAN PENSION COMMISSION (cont.)

Deceased pensioner 3-16, 3-17
Deployed Commission offices 3-7, 3-14
Disability pensions 3-9, 3-12, 3-14, 3-16
Entitlement Board ... 3-6, 3-11, 3-13, 3-14, 3-17
Exceptional incapacity 3-16
First decisions 3-11, 3-17
Gallantry Gratuities and Annuities Order ... 3-17
Organization 3-9
Pension Act 3-9, 3-16, 3-17
Pension applications 3-6, 3-12, 3-13, 3-14
Pensioners 3-12, 3-16
Planning Element Support 3-11
Prisoners of war 3-17
Program Effectiveness 3-14
Program Expenditures 3-4, 3-5
Proportionate pension 3-16
Regular Force 3-12
Resources 3-10, 3-18
Royal Canadian Mounted Police Superannuation and Pension Continuation Acts 3-9
Spouse 3-16
Survivors benefits 3-16
Trust Fund decisions 3-11, 3-17
Turnaround times 3-6, 3-14
Workload 3-17

BUREAU OF PENSIONS ADVOCATES

Appeals 4-6, 4-8, 4-9, 4-10, 4-11
Average elapsed time 4-11
Clients served 4-7, 4-11, 4-12
Demand for service 4-9
District offices 4-8, 4-9
Legal services 4-6
Organization 4-9, 4-11
Pension Act 4-7, 4-8
Pensions 4-6, 4-8
Private lawyer 4-8
Rate of positive decisions 4-11
Veterans' organization 4-9
War Veterans Allowance Act 4-8

VETERANS APPEAL BOARD

Adjudication 5-8
Allowance decisions 5-7
Appeals 5-6, 5-7, 5-8, 5-9, 5-10, 5-11
Assessment Boards 5-8, 5-10
Canadian Pension Commission 5-8, 5-10
Case flow 5-10
Civilian War Pensions and Allowances Act .. 5-8
Decisions 5-7, 5-8, 5-9, 5-10
Department 5-8, 5-10
Disability pensions 5-8
Entitlement Boards 5-8, 5-10
Federal Court 5-8
Final tribunal 5-8
Organization 5-9
Pensions 5-6, 5-8
RCMP 5-8
Reconsiderations 5-10
Tax Court of Canada 5-8
Turnaround time 5-6, 5-7, 5-9, 5-10
Veterans Appeal Board Act 5-8
War Veterans Allowance Act 5-8

Anciens combattants Canada

Budget des dépenses 1991-1992

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1991

En vente au Canada par l'entremise des

Librairies associées
et autres libraires

ou par la poste auprès du

Groupe Communication Canada — Édition
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1992-III-49
ISBN 0-660-56371-1

Budget des dépenses 1991-1992

Partie III

Anciens combattants Canada

Aperçu du Portefeuille

Aperçu des programmes

Analyse par activité

Renseignements supplémentaires

Préface

Le présent plan de dépenses donne des détails sur le portefeuille des Anciens combattants et sur ses programmes. Il comprend cinq chapitres : un aperçu du Portefeuille qui fait connaître Anciens combattants et un plan de dépenses pour chacun des quatre programmes du Portefeuille.

Chaque plan de dépenses de programme donne un aperçu des plans actuels et du rendement récent du programme. Cette partie est suivie de renseignements détaillés sur les résultats prévus et sur les besoins de ressources. Les plans fournissent également des données supplémentaires sur la composition des programmes.

Dans l'aperçu du programme de chaque plan de dépenses, un sommaire des besoins financiers comprend des renvois aux renseignements plus détaillés figurant ailleurs dans le plan. En outre, dans tout le document, des renvois permettent au lecteur de trouver de plus amples renseignements sur les postes de dépenses qui l'intéressent plus particulièrement. On fournit également un index général.

Le document est conçu de manière à permettre la consultation facile de renseignements particuliers dont le lecteur peut avoir besoin. Un des changements apportés cette année encore est le suivant : des lignes en marge soulignent les renseignements particulièrement complexes que renferment les diverses sections du plan. Le lecteur peut donc consulter certaines sections du document qui contiennent des types de renseignements similaires (voir la page 1) :

- la section du haut donne l'aperçu du Portefeuille qui sert d'introduction au plan de dépenses. On y explique le rôle et les responsabilités du Portefeuille, la composition de l'organisation et du programme et les priorités globales;

- la deuxième section contient les aperçus des programmes. Ces sections donnent des renseignements de base relatifs à chaque programme. On y décrit les aspects les plus importants des résultats futurs du programme et on y fait état du rendement du programme au cours de l'année écoulée;

- la troisième section contient l'analyse par activité du Programme des Anciens combattants. C'est le seul programme qui compte plus d'une activité; et

- la dernière section comprend les renseignements supplémentaires. On y donne des renseignements portant sur les ressources du programme et des explications supplémentaires, une analyse et des données générales qui ne peuvent figurer pertinemment ailleurs dans le plan de dépenses.

Table des matières

Aperçu du Portefeuille	1 - 1
Programme des Anciens combattants	2 - 1
Programme de la Commission canadienne des pensions	3 - 1
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	4 - 1
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants	5 - 1
Index par sujet	6 - 1

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-1992	Budget principal 1990-1991
	Anciens combattants		
	Programme des Anciens combattants		
1	Dépenses de fonctionnement	459 515	419 640
5	Subventions et contributions	1 394 719	1 318 086
(L)	Ministre des Anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile	51	49
(L)	Crédits de réadaptation et remboursements en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	12	12
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	10	10
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	539	539
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	20 840	19 189
	Total du Programme	1 875 686	1 757 525
	Programme de la Commission canadienne des pensions		
10	Dépenses du Programme	4 539	4 364
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	565	529
	Total du Programme	5 104	4 893
	Programme du Bureau de services juridiques des pensions		
(15)	Dépenses du Programme	6 946	6 453
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	948	872
	Total du Programme	7 894	7 325
	Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants		
20	Dépenses du Programme	2 711	2 683
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	378	365
	Total du Programme	3 089	3 048
	Total du Ministère	1 891 773	1 772 791

A. Introduction

Le portefeuille des Anciens combattants est composé du ministère des Anciens combattants, de la Commission canadienne des pensions, du Bureau de services juridiques des pensions et du Tribunal d'appel des anciens combattants. Ces quatre composantes travaillent ensemble pour fournir une aide financière, matérielle et physique aux anciens combattants et aux personnes à leur charge. Cet effort coordonné ressort clairement dans l'énoncé de mission du Ministère:

> "Offrir aux anciens combattants, aux civils admissibles et à leurs familles des avantages et des services auxquels ils ont droit; favoriser leur bien-être et leur autonomie au sein de la collectivité et perpétuer dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir de leurs réalisations et des sacrifices qu'ils se sont imposés."

Le Portefeuille assure un sain équilibre entre les coûts d'administration et les services offerts.

PRESTATIONS AUX ANCIENS COMBATTANTS ET AUX PERSONNES À LEUR CHARGE : En 1991-1992, 1 735 000 000 $ ou 91,7 p. 100 du budget total du Portefeuille, qui est de 1 892 000 000 $ sera distribué à environ 266 000 anciens combattants et aux personnes à leur charge de la manière suivante : près de 1 044 000 000 $ en pensions, 219 000 000 $ sous forme de prestations financières et de prestations provenant des autres programmes d'aide et 472 000 000 $ pour les soins de santé (voir le tableau 9, à la page 1-16).

B. Rôles et attributions d'Anciens combattants

Anciens combattants vient en aide aux Canadiens admissibles, y compris les groupes suivants :

- le personnel militaire qui a servi lors des Première et Seconde Guerres mondiales et dans les opérations des Nations Unies en Corée de 1950 à 1953;
- certains civils admissibles aux prestations en raison de leur service en temps de guerre;
- les anciens membres de la Force régulière et de la Gendarmerie royale du Canada;
- les survivants et les personnes à charge admissibles du personnel militaire et civil.

Environ 1 750 000 hommes et femmes ont servi le Canada en temps de guerre. Quelque 110 000 d'entre eux sont morts au cours de ces guerres. Anciens combattants a le mandat de perpétuer le souvenir de leur sacrifice.

On estime que 613 300 anciens combattants sont encore vivants, dont près de 38 400 femmes. Un Canadien sur trois de sexe masculin de plus de 65 ans est un ancien combattant. La moyenne d'âge de la population des anciens combattants du Canada est de 70 ans.

Les programmes du Portefeuille ont été créés pour témoigner la reconnaissance du Canada envers les anciens combattants et certains civils qui ont connu les souffrances de la guerre et consenti privations et sacrifices pour contribuer aux efforts de guerre et de maintien de la paix du pays. Les anciens combattants, certains civils, leurs survivants et les personnes à leur charge sont admissibles à des prestations et des services dans les domaines suivants :

Soins de santé
Pensions
Soutien financier
Gestion des contrats immobiliers
Aide juridique
Appels

C. Organisation et programmes du Portefeuille

Les travaux du Portefeuille sont coordonnés par le Comité de régie du Portefeuille présidé par le Sous-ministre et composé des chefs de chaque organisme. Ce Comité tranche les questions ayant des conséquences sur l'ensemble du Portefeuille.

Le portefeuille des Anciens combattants comprend quatre programmes:

Dans le cadre du Programme des Anciens combattants qui est assujetti à la Loi sur le ministère des Anciens combattants et aux mesures législatives connexes, on accorde toute une gamme de prestations et de services aux anciens combattants, aux personnes à leur charge et à leurs survivants.

La Commission canadienne des pensions (Programme) traite les demandes de pension d'invalidité et d'avantages connexes.

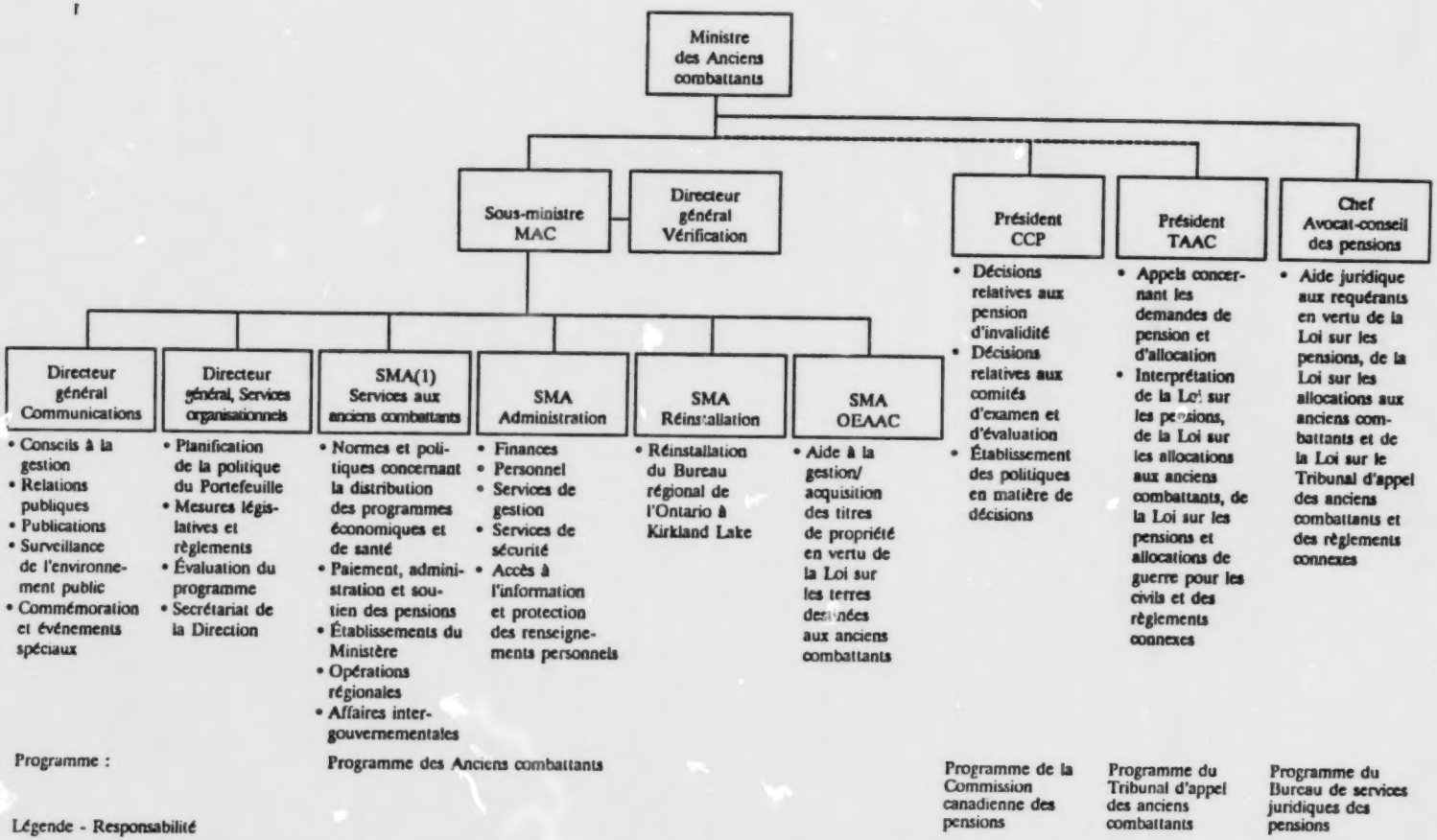
Le Bureau de services juridiques des pensions (Programme) offre des services d'aide juridique gratuits lorsque des demandes et des appels sont présentés à la Commission canadienne des pensions ou au Tribunal d'appel des anciens combattants.

Le Tribunal d'appel des anciens combattants (Programme) étudie et rend des décisions à l'égard d'appels interjetés dans le cas des pensions d'invalidité et des allocations d'ancien combattant.

La structure officielle du Programme du Portefeuille témoigne de l'entité juridique de chacun des organismes et fait ressortir l'autonomie de chacun d'eux en ce qui a trait à la représentation des droits et au respect des besoins des anciens combattants.

Au niveau de l'activité, le Ministère s'occupe principalement des pensions, des soins de santé et du soutien financier, alors que les organismes s'occupent principalement des questions ayant trait aux pensions. L'aperçu du processus des demandes de pension et des appels (pages 1-6 à 1-11) a pour but de faire comprendre au lecteur comment le travail des organismes et l'activité des pensions au sein du Ministère sont interreliés et constituent en quelque sorte une activité unifiée. Il comporte des renseignements portant sur la charge de travail, les ressources et le rendement qui permettent au lecteur d'évaluer la gestion des pensions comme une seule activité.

Tableau 1 : Organigramme du portefeuille des Anciens combattants



Légende - Responsabilité

_____ Le Ministre est responsable devant le Parlement du Ministère des Anciens combattants et du Bureau de services juridiques des pensions.

_ _ _ _ _ _ _ _ _ Le Ministre rend également compte au Parlement de la Commission canadienne des pensions et du Tribunal d'appel des anciens combattants.

(1) Dans le but de rapprocher la gestion des programmes de leur livraison, la Direction des programmes et celle des opérations ont été fondues en une seule, la Direction des services aux anciens combattants.

Le processus de demandes de pension et d'appel

Le processus de demandes de pension et d'appel à Anciens Combattants Canada est présenté au tableau 2 à la page 1-8. Le tableau indique les principales étapes du processus, du point de vue du bénéficiaire :

1re étape : Le bénéficiaire peut communiquer avec l'un des organismes afin de présenter une demande de pension. Généralement, les bénéficiaires utilisent les services offerts par le Bureau de services juridiques des pensions, ou par des organismes des anciens combattants comme la Légion royale canadienne, pour représenter leurs intérêts. Les requérants peuvent également présenter eux-mêmes leur cause ou faire appel à un avocat du secteur privé.

2e étape : Une demande, basée sur ses états de service, ses dossiers médicaux et toute autre documentation pertinente, sera présentée au ministère des Anciens combattants (MAC). Le MAC enregistre la demande, en accuse réception et prépare un avis et un précis médicaux. On présente ensuite une demande officielle à la Commission canadienne des pensions pour fins de décision.

3e étape : Une première décision est rendue à l'égard du bénéficiaire. La décision est fondée sur le service militaire du bénéficiaire et selon que la blessure ou l'affection est survenue ou s'est aggravée au cours du service ou qu'elle y est imputable. Une fois la décision prise, elle est communiquée au bénéficiaire (9e étape). Si la décision est favorable et que le bénéficiaire l'accepte, la demande passe par la 6e étape. Sinon, le client passe à la 4e étape.

4e étape : Dans le cas d'une audition devant un comité d'examen, la demande du bénéficiaire est examinée par les commissaires de la CCP. La demande de nouvelle décision est fondée sur les nouvelles données présentées ou sur certains aspects sur lesquels on met plus d'accent. Après promulgation de la décision de la CCP (9e étape), si la décision est favorable et que le bénéficiaire l'accepte, la demande passe par la 6e étape. Sinon, le bénéficiaire passe à la 5e étape.

5e étape : Les décisions du comité d'examen peuvent faire l'objet d'appels interjetés auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC). Les données présentées aux fins de décision en première instance et au niveau des comités d'examen sont examinées de façon à permettre que la demande soit évaluée de façon appropriée. Seuls des éléments de preuve documentaires supplémentaires peuvent être présentés à ce stade-ci; aucun témoignage verbal ne peut être entendu. Au sein du MAC, le TAAC représente la dernière instance du processus d'appel, mais celui-ci peut également revoir sa décision dans certains cas.

6e étape : Lorsque l'admissibilité du client a été établie, le MAC procède à une évaluation du degré d'invalidité et recommande le montant de la compensation. La CCP rend une première décision concernant l'évaluation. Si la décision est favorable et que le bénéficiaire l'accepte, la demande passe par la 9e étape. Sinon, le bénéficiaire passe à la 7e étape.

7e étape : À l'audition d'évaluation, les commissaires de la CCP procèdent au réexamen du montant de la compensation. Si la décision est favorable et que le bénéficiaire l'accepte, la demande passe par la 9e étape. Sinon, le bénéficiaire passe à la 8e étape.

8e étape : Il est possible de demander au TAAC de revoir les décisions du comité d'évaluation. Le processus d'appel permet de déterminer si le droit à pension du bénéficiaire a été évaluée de façon appropriée. Des éléments de preuve documentaires supplémentaires peuvent être présentés à ce stade-ci.

9e étape : Promulgation : le MAC communique les décisions et les explications de la CCP aux parties en cause.

10e étape : Le bénéficiaire reçoit le paiement approprié.

Tableau 2 :

Processus de demande de pension et d'appel

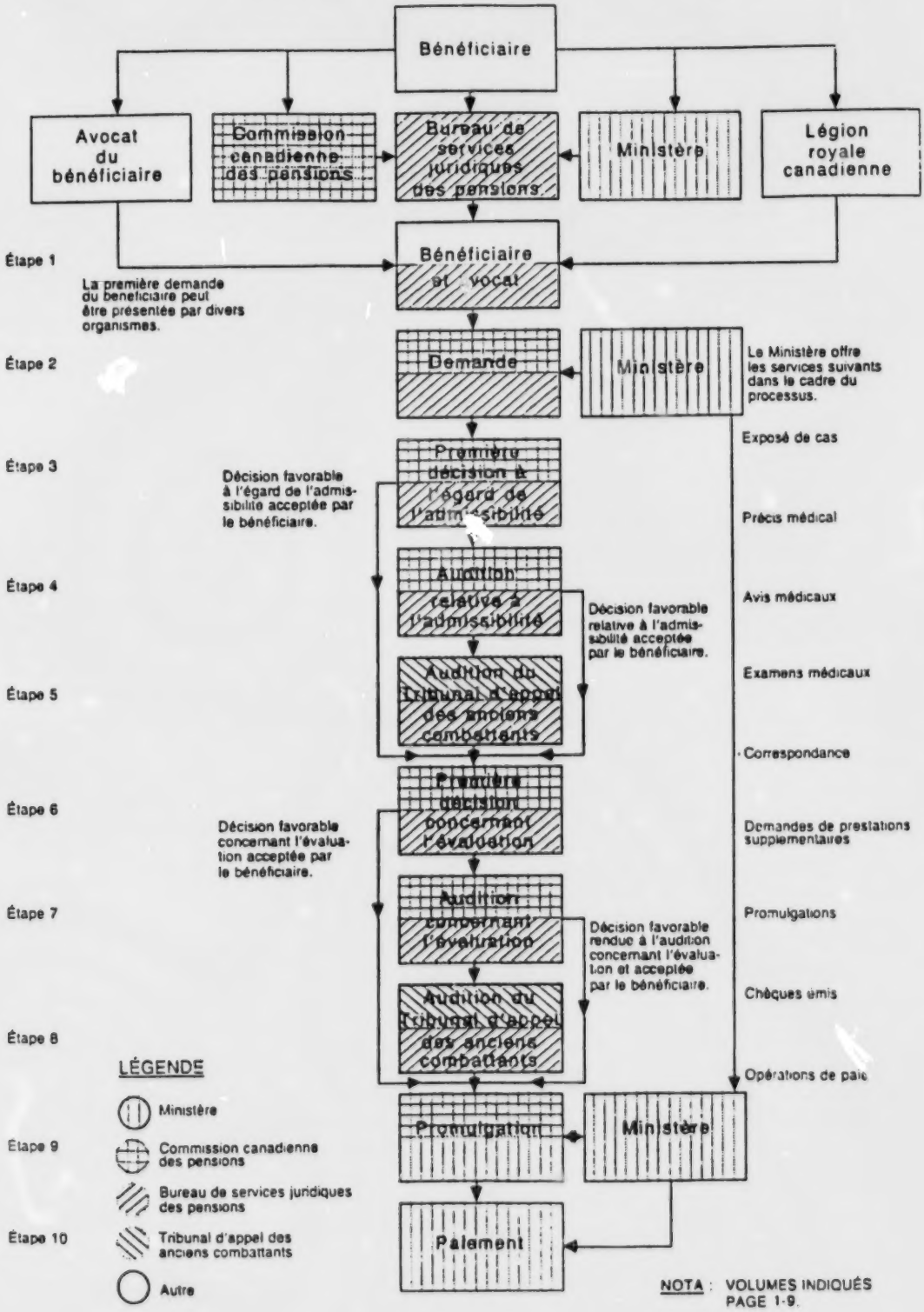


Tableau 3 : Volumes de la charge de travail relative aux pensions

	Prévu 1991-92	Prévu 1990-91	Réel 1989-90	Réel 1988-89	Réel 1987-88
Ministère des Anciens combattants					
Exposés de cas et Précis médicaux	19 000	19 000	19 232	19 685	19 137
Avis médicaux	13 500	13 500	13 560	13 145*	11 684
Examens médicaux	16 000	16 000	14 930	14 359	13 794
Demandes de prestations supplémentaires	50 000	50 000	48 462	38 411	54 011
Promulgations	44 850	44 850	49 867	41 843	41 181
Correspondance	4 000	4 000	4 437	3 784	4 031
Paiements faits	1 700 000	1 700 000	1 687 384	1 667 780	1 666 346
Opérations du compte des paiements	130 000	130 000	129 798	110 464	127 704
Commission canadienne des pensions					
Premières décisions	12 000	12 000	12 832	10 369	10 565
Auditions de comités d'examen	4 200	4 200	4 210	4 065	4 461
Auditions de comités d'évaluation	2 000	2 000	2 006	2 144	1 928
Décisions relatives aux prestations supplémentaires	5 000	6 000	5 766	6 274	5 566
Évaluations	17 000	16 000	12 984	13 715	16 205
Bureau de services juridiques des pensions					
Présentation de premières demandes	10 000	10 000	9 851	9 390	8 004
Auditions de la CCP					
- Évaluation de l'admissibilité	6 000	6 000	5 879	5 784	5 943
Appels interjetés auprès du T.A.A.C.					
- Réexamen des évaluations de l'admissibilité	2 400	2 200	2 363	2 332	2 357
Tribunal d'appel des anciens combattants					
Décisions de comités d'examen	1 800	1 800	1 625	1 927	1 814
Décisions de comités d'évaluation	400	400	490	472	414
Réexamens	300	300	300	381	304

* modifié

Service aux pensionnés : Des données sur la charge de travail du Portefeuille en ce qui à trait aux pensions pour la période de 1987-1988 à 1991-1992 sont présentées au tableau 3. Toutefois, seule l'information touchant le Ministère est expliquée brièvement ci-dessous.

Énoncés de cas et précis médicaux : Les énoncés de cas et les précis médicaux sont établis pour les anciens combattants qui présentent une demande de pension et pour les pensionnés dont la situation est nouvelle ou changée. Le volume de travail que cette activité représente s'est stabilisé au cours des trois dernières années, et cette tendance devrait se poursuivre en 1991-1992.

Avis médicaux : Les conseillers médicaux des pensions à Ottawa, qui sont des spécialistes des examens médicaux aux fins des pensions, établissent des avis médicaux pour aider la Commission canadienne des pensions à prendre ses décisions. Le volume de la charge de travail à ce chapitre ne devrait pas changer au cours des deux prochaines années.

Demandes de prestations supplémentaires : Le volume des demandes de prestations supplémentaires a diminué de 10 p. 100 depuis 1987-1988. Toutefois, le projet de loi C-24, entré en vigueur en 1989-1990, a entraîné une augmentation du volume de ces demandes de 26 p. 100. Tant les demandes de rétablissement de pension découlant du projet de loi C-24 (environ 5 500) que les demandes présentées dans le cadre du programme Certificat de vie (interrompu en 1988-1989) ont eu des répercussions importantes sur le volume de la charge de travail. Le volume des demandes de prestations supplémentaires devrait continuer de s'accroître légèrement au cours des deux prochaines années.

Promulgation : Le volume de travail relatif à la promulgation des décisions rendues par la Commission canadienne des pensions est demeuré relativement stable entre 1987-1988 et 1988-1989, tandis qu'il s'est accru de 19 p. 100 entre 1988-1989 et 1989-1990. Cette hausse est surtout attribuable à l'entrée en vigueur du projet de loi C-34. On ne prévoit pas d'aussi fortes hausses au cours des deux prochaines années; le volume devrait donc se maintenir et atteindre 44 850.

Correspondance : La charge de travail relative à la correspondance a augmenté de 10 p. 100 depuis 1987-1988 et de 17 p. 100 depuis 1988-1989. Cette dernière hausse est surtout attribuable à l'intérêt qu'a suscité le projet de loi C-24; on prévoit que le nombre diminuera légèrement et se stabilisera en 1991-1992.

Paiements : Plus de 1,6 million de chèques sont distribués aux pensionnés chaque année. L'entrée en vigueur du projet de loi C-24 (veuves/veufs remariés) et le régime des dépôts directs ont eu une incidence considérable sur les volumes des opérations des comptes des paiements. Le volume a en effet augmenté de 17 p. 100 en 1988-1989 comparativement à 2 p. 100 en 1987-1988, et il devrait demeurer inchangé au cours des deux prochaines années.

Tableau 4 : Dépenses concernant les ressources de l'activité de pensions

(milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-92		Prévu 1990-91		Réel 1989-90		Réel 1988-89	
	A-P	$	A-P	$	A-P	$	A-P	$
Ministère des Anciens combattants	372	1 064 388	373	1 020 155	373	918 539	385	852 195
Commission canadienne des pensions	57	5 104	56	4 962	56	4 556	56	4 196
Bureau de services juridiques des pensions	131	7 894	131	7 917	132	7 318	134	6 842
Tribunal d'appel des anciens combattants	45	3 089	44	2 915	43	2 641	43	2 466
Totaux	605	1 080 475	604	1 035 949	604	933 054	618	865 699

Tableau 5 : Délais d'exécution relatifs aux pensions

	CCP	Organisation BSJP	TAAC
Processus			
Première demande	15 jours	4,8 mois	-
Audition - comités d'examen/ d'évaluation	12 jours	2,5 mois	-
Auditions du Tribunal d'appel des anciens combattants		6,3 mois	2 mois

Le Ministère fait partie intégrante du processus des pensions et joue un rôle important en ce qui a trait aux délais de traitement. On est en train d'élaborer un nouveau système de soutien des pensions pour faciliter la gestion des demandes de pension d'invalidité et de prestations connexes qui sont soumises au processus esquissé à la page 1-6. Le nouveau système vise à accroître l'efficacité des services offerts par le Portefeuille aux requérants et à permettre au Ministère de rendre compte avec précision des délais d'exécution de toutes les étapes du processus et ce, de la perspective du client. Ces rapports vont être établis lorsque le système va être mis en application.

D. Priorités futures

1. Priorités à moyen terme

Nul autre pays n'offre aux anciens combattants de meilleurs programmes et prestations que le Canada. Le portefeuille des Anciens combattants porte une attention réelle au bien-être de ses bénéficiaires. Compte tenu de ce qui précède, les activités du Portefeuille continueront d'être exécutées avec courtoisie, promptitude, empressement et sollicitude.

La proportion croissante des anciens combattants âgés de plus de 65 ans présente un enjeu important. L'expérience d'Anciens combattants Canada dans le domaine de la gérontologie a une valeur inestimable pour une société qui prévoit, d'ici la fin du siècle, un nombre sans précédent de citoyens du troisième âge. Cette expérience appuie l'initiative du gouvernement de fournir un programme fédéral axé sur les préoccupations de tous les Canadiens du troisième âge.

Les deux éléments importants qui déterminent les priorités au niveau stratégique sont les suivants :

- le vieillissement de la population admissible des anciens combattants portera l'augmentation de la demande de soins de santé bien au-delà de la capacité actuelle. Ce facteur entraînera aussi une augmentation des demandes de pensions et des prestations spéciales. Toutefois, au fur et à mesure que les bénéficiaires deviendront admissibles aux prestations de sécurité de la vieillesse et au supplément de revenu garanti, l'aide financière que leur accorde le ministère des Anciens combattants ira en diminuant (pages 2-21, 2-22, 2-23 et 2-24);

- l'augmentation prévue de la charge de travail dépassera l'amélioration de la productivité à laquelle on pourrait raisonnablement s'attendre.

Par conséquent, les priorités globales à moyen terme sont les suivantes :

- distribuer les prestations et les services aux bénéficiaires avec délicatesse, compassion et compréhension;

- prendre des dispositions pour répondre à la demande de soins de santé au-delà du tournant du siècle;

- dans l'esprit de FP 2000, engager votre personnel à rechercher l'excellence dans la livraison de nos programmes, l'attention que nous portons aux besoins de nos clients et la rentabilité de nos opérations;

- réaffecter les ressources des secteurs où la demande diminue aux secteurs où le volume de travail augmente et rationaliser les modalités administratives au sein du Portefeuille afin de permettre d'autres réaffectations des ressources et confier la distribution des services à des organismes extérieurs lorsque cela est justifié pour préserver la qualité du service et pour des raisons d'ordre financier;

- dans l'optique de notre engagement selon lequel le bien-être de notre personnel vient tout juste après notre engagement de servir nos bénéficiaires, faire en sorte que les changements soient mis en oeuvre sans provoquer une diminution du niveau des services aux anciens combattants ni d'effets négatifs sur le personnel du Portefeuille.

2. Priorités à court terme : 1991-1992

Soins de santé : Anciens combattants continuera de négocier des ententes fédérales-provinciales pour augmenter et/ou réaffecter de la façon appropriée le nombre de lits pour soins prolongés que les anciens combattants occuperont et, au besoin, s'efforcera de rénover ou de remplacer les établissements contractants actuels pour prodiguer des niveaux de soins plus élevés aux anciens combattants (voir les pages 2-23, 2-24, 2-30 et 2-31).

Les efforts continus en vue d'accroître le stock de lits pour soins prolongés sont guidés par une stratégie de négociation fédérale-provinciale approuvée par le Conseil du Trésor.

Malgré les ressources limitées, le Portefeuille continuera de s'efforcer d'exécuter efficacement le Programme pour l'autonomie des anciens combattants qui connaît un essor rapide.

- 88 735 bénéficiaires recevront 137 000 000 $ dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (voir les pages 2-33 et 2-34);
- on dépensera 138 000 000 $ à des fins de soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, ce qui comprend les appareils de prothèse à l'égard des anciens combattants admissibles (voir les pages 2-28, 2-31 et 2-32).

Pensions : Le Portefeuille espère maintenir les normes élevées de service (voir les pages 2-24, 2-38, 3-6, 4-11 et 5-9).

- Environ 149 000 bénéficiaires recevront plus d'un milliard de dollars (1,044 milliard) en prestations (voir les pages 2-37 et 2-38);
- le Ministère continuera d'examiner le processus des pensions dans le but de simplifier davantage cette partie du processus qui relève du Ministère.

Soutien financier : Les paiements des allocations d'ancien combattant continueront de diminuer au fur et à mesure qu'un plus grand nombre d'anciens combattants et de personnes à leur charge commenceront à recevoir les prestations de sécurité de la vieillesse. À court terme, on verra donc à maintenir les normes élevées de service et à continuer d'améliorer la distribution des prestations aux bénéficiaires.

- 43 897 bénéficiaires recevront 188 300 000 $ en allocations d'ancien combattant (AAC) (voir les pages 2-43 et 2-44);
- on mettra en oeuvre un plan à long terme concernant le programme des AAC;
- on mettra en oeuvre les nouvelles dispositions législatives relatives à la gestion des comptes sous tutelle (voir la page 2-46);
- on mettra en oeuvre les améliorations visant le programme portant sur les funérailles et l'inhumation;
- on mettra en oeuvre les recommandations résultant d'une évaluation du programme du Fonds de secours.

Gestion des contrats immobiliers : Les opérations de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC) continueront d'être fusionnées au Secteur des services aux anciens combattants au cours de 1991-1992, suivant le volume décroissant de la charge de travail.

Autres priorités à court terme :

- Anciens combattants poursuit ses efforts pour assurer la perpétuation du souvenir des exploits de guerre des civils canadiens (voir la page 2-24);
- on prévoit une amélioration de la gestion des programmes du Portefeuille par suite du perfectionnement continu de nos systèmes intégrés de gestion (voir les pages 2-29, 2-35 et 2-41).

E. Plan de dépenses du Portefeuille

Le Portefeuille prévoit que ses dépenses totaliseront 1,9 milliard de dollars en 1991-1992. Le tableau 6 présente un sommaire du plan de dépenses par programme. Le tableau 7 présente l'affectation des ressources humaines.

Tableau 6 : Plan de dépenses du Portefeuille par programme

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Différence $	Différence %	Détails à la page
Budgétaire					
Programme des Anciens combattants	1 875 686	1 828 669	47 017	2,6	2-9
Programme de la Commission canadienne des pensions	5 104	4 962	142	2,9	3-6
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	7 894	7 917	(23)	(0,3)	4-6
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants	3 089	2 915	174	6,0	5-6
	1 891 773	1 844 463	47 310	2,6	
Non budgétaire					
Remboursement de prêts consentis en vertu de la Loi sur l'établissement agricole des anciens combattants (Programme des Anciens combattants)	(13 500)	(15 000)	1 500	10	

Tableau 7 : Répartition des ressources humaines du Portefeuille

Années-personnes	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu* 1990-1991	Différence A-P	Différence %	Détails à la page
Programme des Anciens combattants	3 541	3 674	(133)	(3,6)	2-9
Programme de la Commission canadienne des pensions	57	56	1	1,8	3-6
Programme du Bureau de services juridiques des pensions	131	131	-	-	4-6
Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants	45	44	1	2,3	5-6
	3 774	3 905	(131)	3,4	

* Prévisions au 30 novembre 1990

Le tableau 8 présente le plan de dépenses du Portefeuille par activité, y compris l'administration du Ministère.

Tableau 8 : Plan de dépenses du Portefeuille par activité en 1991-1992

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu* 1990-1991	Différence $	Différence %	Détails à la page
Soins de santé	527 935	493 681	34 254	6,9	2-28
Pensions	1 080 475	1 035 949	44 526	4,3	1-11
Soutien financier	238 671	272 612	(33 941)	(12,5)	2-43
Gestion des contrats immobiliers	4 612	4 889	(277)	(5,7)	2-47
Administration du Ministère	40 080	37 332	2 748	7,4	2-51
	1 891 773	1 844 463	47 310	2,6	

* Prévisions au 30 novembre 1990

Le tableau 9 donne un aperçu de la valeur estimative des prestations que les anciens combattants et les personnes à leur charge recevront au cours de cinq ans. Ces chiffres ne comprennent pas les coûts de fonctionnement, sauf pour les soins de santé qui comprennent les coûts de fonctionnement des établissements du Ministère.

Tableau 9 : Prestations versées aux anciens combattants et aux personnes à leur charge de 1987-1988 à 1991-1992

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu* 1990-1991	Réel 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988
Soins de santé	472 019	439 634	375 990	321 135	297 277
Pensions	1 043 653	998 302	897 834	832 582	798 624
Prestations financières et prestations provenant des autres programmes d'aide	219 411	252 756	284 334	329 104	380 572
	1 735 083	1 690 742	1 558 158	1 482 821	1 476 473

* Prévisions au 30 novembre 1990

Lois, règlements et décrets du conseil importants administrés par le portefeuille des Anciens combattants

1. **Lois**

* Loi sur les prestations aux anciens combattants alliés
Loi sur le Fonds de bienfaisance de l'Armée
Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils
* Loi sur le ministère des Anciens combattants
Loi sur les prestations de service de guerre pour les pompiers
Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax
Loi sur les pensions
* Loi sur la réintégration dans les emplois civils
Loi de l'assurance des soldats de retour au pays
Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada
Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada
Loi d'établissement de soldats
Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux
Loi sur les prestations de services de guerre pour les surveillants
Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants
* Loi sur les prêts commerciaux et professionnels aux anciens combattants
Loi sur l'assurance des anciens combattants
* Loi sur les terres destinées aux anciens combattants
Loi sur la réadaptation des anciens combattants
Loi sur les indemnités de service de guerre
Loi sur les allocations aux anciens combattants
Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service (Service sud-africain d'infirmières militaires) (Prestations)

2. **Règlements**

Règlement sur le Fonds de bienfaisance de l'Armée
Règlement sur le Fonds de secours (AAC et AGC)
Règlement sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Éducation)
Règlement sur la délégation des pouvoirs (LTAC)
Règlement sur la signature de contrats et de conventions en vue de la construction d'édifices
Règlement sur la souscription apposée aux pièces
Règlement sur l'exécution de baux
Règlement sur la signature de documents visant l'achat de propriétés
** Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation
Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants
Règlement sur le Fonds du Souvenir
Règlement sur la formation des pensionnés
Règlement sur les comités consultatifs régionaux
Règlement sur l'assurance des soldats de retour au pays
Règlement sur les ateliers d'anciens combattants
Règlement sur les allocations aux anciens combattants
Règlement sur le Tribunal d'appel des anciens combattants
* Règlement sur l'inhumation des anciens combattants
Règlement sur les successions des anciens combattants
Règlement sur les soins de santé des anciens combattants
Règlement sur l'assurance des anciens combattants
* Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants
* Règlement sur la réadaptation des anciens combattants
Règlement sur le traitement des anciens combattants
Règlement sur les indemnités de service de guerre

3. **Décrets et ordonnances**

Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres
Décret sur les décorations pour acte de bravoure
Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne à charge qui n'est pas saine d'esprit
Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre mondiale)
Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde Guerre mondiale)
Décret sur la pension dans les zones de service spécial

* Abrogation prévue en 1990.
** Intégration en partie au Règlement sur l'administration des avantages destinés aux anciens combattants prévue en 1991.

Programme des Anciens combattants

Plan de dépenses
1991-1992

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1991-1992 — 2-4
B. Emploi des autorisations en 1989-1990 — 2-6

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1991-1992
   1. Points saillants
   2. Sommaire des besoins financiers — 2-7
B. Rendement récent — 2-9
   1. Points saillants
   2. Examen des résultats financiers — 2-11
C. Données de base — 2-14
   1. Introduction
   2. Mandat — 2-17
   3. Objectif du Programme — 2-17
   4. Organisation du Programme en vue de son exécution — 2-17
D. Perspective de planification — 2-18
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme
   2. État des initiatives annoncées antérieurement — 2-21 2-24

Section II
Analyse par activité

A. Soins de santé
B. Pensions — 2-27
C. Soutien financier — 2-36
D. Gestion des contrats immobiliers — 2-42
E. Administration du Ministère — 2-47 2-51

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article
   2. Besoins en personnel — 2-53
   3. Paiements de transfert — 2-54
   4. Recettes — 2-56
   5. Coût net du Programme — 2-58 2-59

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1991-1992 - Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-1992	Budget principal 1990-1991
	Programme des Anciens combattants		
1	Dépenses de fonctionnement	459 515	419 640
5	Subventions et contributions	1 394 719	1 318 086
(L)	Ministre des Anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile	51	49
(L)	Crédits de réadaptation et remboursement en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	12	12
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	10	10
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	539	539
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	20 840	19 189
Total du Programme		1 875 686	1 757 525

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits	(en dollars)	Budget principal 1991-1992
	Programme des Anciens combattants	
1	Anciens Combattants - Dépenses de fonctionnement; entretien de propriétés, y compris les dépenses afférentes à des travaux de génie, de recherches techniques et autres qui n'ajoutent aucune valeur tangible à la propriété immobilière, aux taxes, à l'assurance et au maintien des services publics; autorisation, sous réserve de l'approbation du gouverneur en conseil, d'effectuer des travaux de réparation nécessaires sur des propriétés construites en vertu de contrats particuliers à prix ferme et destinées aux anciens combattants conformément à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, afin de corriger des défectuosités dont ni l'ancien combattant ni l'entrepreneur ne peuvent être tenus financièrement responsables, ainsi que tout autre travail qui s'impose sur d'autres propriétés afin de sauvegarder l'intérêt que le Directeur y possède.	459 515 000
5	Anciens Combattants - Subventions inscrites au Budget et contributions, le montant inscrit à chacun des postes pouvant être modifié sous réserve de l'approbation du Conseil du Trésor.	1 394 719 000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-1992					Budget principal 1990-1991
	Années-personnes autorisées*	Budgétaire			Total	
		Fonctionnement	Dépenses en capital	Paiements de transferts		
Soins de santé	2 282	387 137	1 331	139 467	527 935	491 422
Pensions	372	20 665	70	1 043 653	1 064 388	969 818
Soutien financier	360	26 380	143	212 148	238 671	260 015
Gestion des contrats immobiliers	91	4 573	27	12	4 612	5 128
Administration du Ministère	426	38 785	1 295		40 080	31 142
	3 531	477 540	2 866	1 395 280	1 875 686	1 757 525
Années-personnes autorisées en 1990-1991	3 506					

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 37, page 2-55.

B. Emploi des autorisations en 1989-1990 - Volume II des Comptes publics

Crédits (dollars)		Budget principal	Total disponible	Emploi réel
	Programme des Anciens combattants			
1	Dépenses de fonctionnement	392 769 000	408 561 842	393 721 980
2	Radier certaines dettes		12 031	1 470
3	Radier certaines dettes		10 928	9 928
5	Subventions et contributions	1 286 693 000	1 306 680 970	1 282 345 185
(L)	Ministre des Anciens combattants - Traitement et allocation pour automobile	47 800	48 200	48 200
(L)	Crédits de réadaptation et remboursements en vertu de l'article 15 de la Loi sur les indemnités de service de guerre, de redressements de compensation effectués en conformité avec la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	12 000	403	403
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays (Loi de l'assurance des soldats de retour au pays)	10 000	2 209	2 209
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants (Loi de l'assurance des anciens combattants)	539 000	583 356	583 356
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	18 318 000	18 003 000	18 003 000
(L)	Remboursements des montants inscrits aux recettes au cours des années précédentes	-	1 412 770	1 412 770
(L)	Réduction des avances (Loi sur les terres destinées aux anciens combattants)	-	2 109	2 109
	Total du Programme - Budgétaire	1 698 388 800	1 735 317 818	1 696 130 610
	Non budgétaire			
	Prêts à la Caisse de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, conformément aux Parties I, II et III de cette Loi modifiée par la Loi portant affectation de crédits relative au crédit L55, n• 3 1970. Limite 605 millions de dollars (montant net)		513 454 735	(16 877 870)

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1991-1992

1. Points saillants

Au cours de 1991-1992, le Programme des Anciens combattants prévoit ce qui suit :

Soins de santé (voir les pages 2-27 à 2-35) :

- un montant de 472 000 000 $ sera payé directement aux bénéficiaires ou à leur égard au chapitre des traitements, du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des ententes de cession d'hôpitaux, des soins en établissement et d'autres services de santé achetés (voir les pages 2-23, 2-24, 2-28, 2-30 et 2-31);

- une augmentation des demandes traitées dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, dont le nombre passera, selon les estimations, de 74 531 en 1990-1991 à 88 735 en 1991-1992; pour se préparer en conséquence, le Ministère analyse la structure du programme et les services de prestation de ce dernier (voir les pages 2-33 et 2-34);

- l'application de modèles prévisionnels opérationnels aux fins des prestations de soins afin d'accroître l'exactitude des prévisions à court et à long terme faites pour les comptes du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), des soins de longue durée et des autres services de santé achetés (voir les pages 2-29 et 2-35);

- la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants à la province de l'Ontario va être conclue en 1991 et la section destinée aux anciens combattants devrait être prête d'ici 1993 (voir la page 2-30).

- le montant de la protection du revenu du conjoint, avant prélèvement du paiement des frais pour l'hébergement et les repas dans un établissement, va être augmenté d'ici avril 1991 (voir les pages 2-23 et 2-25);

- poursuite des efforts pour accroître le stock de lits pour soins prolongés destinés aux anciens combattants grâce à une stratégie de négociation fédérale-provinciale approuvée par le Conseil du Trésor (voir les pages 2-23 et 2-24);

- poursuite des négociations pour l'exécution du transfert à l'hôpital Parkwood de London (Ontario) des anciens combattants hospitalisés à l'institut de psychiatrie (voir la page 2-31).

Pensions (voir les pages 2-36 à 2-41) :

- un montant de plus d'un milliard de dollars sera versé en prestations à plus de 149 000 bénéficiaires (voir la page 2-37);

- l'accent sera mis sur la simplification des activités de traitement grâce à l'intégration des innovations dans le milieu de travail (voir la page 2-41);

- on consacrera de nombreux efforts pour appliquer harmonieusement les méthodes d'administration des pensions découlant des modifications apportées à la Loi sur les pensions (voir la page et 2-41).

Soutien financier (voir les pages 2-42 à 2-46) :

Les paiements des allocations d'ancien combattant continueront de diminuer au fur et à mesure que les anciens combattants et les personnes à leur charge commenceront à recevoir des prestations de sécurité de la vieillesse.

- un montant de 188 millions de dollars sera versé à quelque 43 897 bénéficiaires de l'allocation d'ancien combattant et de l'allocation de guerre pour les civils (voir les pages 2-43 et 2-44);

- diverses façons de distribuer les prestations des AAC aux anciens combattants et aux personnes à leur charge seront examinées (voir la page 2-45);

- la fusion des deux programmes du Portefeuille concernant les funérailles et l'inhumation va simplifier le processus des demandes d'aide à cet égard (voir la page 2-46);

- les méthodes de gestion des comptes en tutelle vont être harmonisées (voir la page 2-46).

Gestion des contrats immobiliers (voir les pages 2-47 à 2-50) :

- l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OEAAC) administrera 12 000 comptes, avec en principe des engagements de 65 millions de dollars (voir la page 2-47).

Administration du Ministère (voir les pages 2-51 et 2-52) :

- le bureau régional du Ministère à Toronto va être relocalisé à Kirkland Lake d'ici trois ans (voir la page 2-20);

- le remaniement interne permettra de lier plus étroitement la gestion et la prestation des programmes (voir la page 2-18).

2. Sommaire des besoins financiers

Le tableau 1 ci-après indique les besoins financiers par activité du Programme du ministère des Anciens combattants pour l'année budgétaire et pour l'exercice en cours.

Tableau 1 : Besoins financiers par activité

(milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu* 1990-1991	Différence	Détails à la page
Soins de santé	527 935	493 681	34 254	2-28
Pensions	1 064 388	1 020 155	44 233	2-37
Soutien financier	238 671	272 612	(33 941)	2-43
Gestion des contrats immobiliers	4 612	4 889	(277)	2-47
Administration du Ministère	40 080	37 332	2 748	2-51
	1 875 686	1 828 669	47 017	
Années-personnes** :				
Contrôlée par le CT	3 531	3 664	(133)	
Autres	10	10	-	
	3 541	3 674	(133)	

* Prévisions au 30 novembre 1990.

** Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 37, page 2-55.

Explication de la différence : Les besoins financiers pour 1991-1992 excèdent de 47 millions de dollars, soit 3 p. 100, les dépenses prévues pour 1990-1991 (au 30 novembre 1990). L'augmentation est surtout attribuable aux facteurs suivants :

	(en milliers de dollars)
Soins de santé	
• une diminution des contributions versées aux provinces relativement aux ententes de cession par suite de la fin des projets autorisés	(5 900)
• une augmentation du taux de participation au PAAC de la part des personnes déjà admissibles, selon les prévisions d'un modèle	20 500
• des augmentations du nombre de bénéficiaires et des facteurs liés à l'inflation qui auront des effets sur les coûts des services de santé, surtout sur les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, sur les hôpitaux que peuvent choisir les bénéficiaires et sur les établissements contractants	21 900

Pensions

- une augmentation des pensions principalement en raison de l'indexation des pensions à l'indice des prix à la consommation — 45 000

Soutien financier

- une diminution au chapitre des allocations aux anciens combattants, les bénéficiaires étant moins nombreux et ayant tendance à avoir plus facilement accès à d'autres sources de revenu — (39 300)

- une augmentation du volume des indemnités accordées en vertu du Fonds du Souvenir et de l'aide aux funérailles — 6 000

Administration du Ministère

- une augmentation en raison de la réinstallation du bureau régional de l'Ontario à Kirkland Lake — 5 100

Autres (toutes les activités)

- diminutions au chapitre des salaires et des traitements principalement en raison des ajustements effectués à la paye en 1990-1991 (équité salariale rétroactive) — (6 300)

Explication des prévisions de 1990-1991 : Les prévisions de 1990-1991, qui sont fondées sur les renseignements dont la direction disposait au 30 novembre 1990, dépassent d'environ 71 millions de dollars, soit moins de 4 p. 100, celles du Budget des dépenses principal de 1990-1991 qui s'établissent à 1 758 milliard de dollars (Extraits de la Partie II du Budget des dépenses). Le déficit prévu sera financé par le Budget des dépenses supplémentaire et un prélèvement du crédit pour éventualités du Conseil du Trésor. Cette augmentation est due principalement aux facteurs suivants :

Soins de santé

- une redistribution des dépenses faites par suite de consultations entre le Ministère et les provinces relativement aux ententes de cession des hôpitaux du Ministère — (1 700)

- nombre de bénéficiaire moindre que prévu au chapitre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants — (6 700)

Pensions

- une augmentation des paiements de pension aux veuves remariées en raison d'un nombre de clients supérieur aux prévisions et de l'augmentation de la moyenne des prestations mensuelles — 48 500

Soutien financier

- une augmentation des allocations d'ancien combattant en raison du déclin moins prononcé que prévu de la population de clients — 14 000
- une augmentation des subventions de la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth en raison des fluctuations défavorables des taux de change — 900
- une diminution du nombre des subventions accordées en vertu du Fonds du Souvenir en raison d'une augmentation du volume moindre que prévue — (2 100)

Administration du Ministère

- une augmentation en raison de la réinstallation du Bureau régional de l'Ontario à Kirkland Lake — 2 600

Autres (toutes les activités)

- une diminution suite aux coupures imposées par le Conseil du Trésor — (3 200)
- versements au chapitre des salaires et des traitements rétroactifs relativement aux conventions collectives et aux rajustements de paye (équité salariale) — 18 000

B. Rendement récent

1. Points saillants du Programme en 1989-1990 et 1990-1991

Dans la planification du Programme, le soutien du revenu cède la place à l'élaboration d'une gamme variée de programmes de soins de santé afin de répondre aux besoins d'une clientèle qui vieillit. On s'efforce particulièrement d'élaborer des lois et de nouvelles méthodes efficaces et peu coûteuses d'exécuter le programme afin de faire face à l'activité accrue et aux besoins actuels et futurs des anciens combattants. L'exécution la plus efficace possible du Programme des allocations aux anciens combattants demeure une priorité, de même que la mise en oeuvre de meilleurs moyens pour exécuter ce programme et l'étude d'initiatives futures (voir la page 2-45).

Voici d'autres points saillants du Programme en 1989-1990 et 1990-1991

Soins de santé : (voir les pages 2-27 à 2-35)

- le 31 mars 1990, plus de 406 000 anciens combattants étaient admissibles aux programmes de soins de santé. En 1989-1990, 376 millions de dollars en prestations ont été versés aux bénéficiaires ou à leur égard pour des traitements médicaux, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les ententes dans le cadre de cession des hôpitaux, les soins en établissement et les autres services de santé achetés. Il s'agit d'une augmentation de 55 millions de dollars ou de 17 p. 100 comparativement à 1988-1989 (voir la page 2-28);

- Le 31 mars 1990, 59 700 anciens combattants recevaient des prestations en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. De ce nombre, 55 523 étaient soignés chez eux et 1 373, dans un établissement. En 1989-1990, le Programme a coûté au total 86 millions de dollars, soit une augmentation de 32 millions de dollars ou de 59 p. 100 par rapport à 1988-1989 (voir les pages 2-28 et 2-34);

- l'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants ayant servi au Canada est devenue exécutoire le 1er avril 1989 (voir la page 2-24). Le 31 mars 1990, 4 958 anciens combattants ayant servi au Canada recevaient des prestations en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants;

- la décision de maintenir les services d'entretien ménager et d'entretien de terrain pendant encore un an dans le cadre du PAAC à l'égard des veuves des anciens combattants décédés qui bénéficiaient de ces services est devenue exécutoire le 1er septembre 1990 (voir la page 2-25);

- la mise en oeuvre d'un Système de comptabilisation des traitements (SCT) conçu dans le but de traiter avec plus d'efficacité et de rapidité les factures présentées pour les soins dispensés aux anciens combattants et d'améliorer les services donnés aux anciens combattants et aux fournisseurs a été amorcée dans la région de l'Atlantique en août 1989. Ce système était entièrement opérationnel à l'échelle nationale en avril 1990 (voir la page 2-26);

- le Règlement sur les soins de santé des anciens combattants, qui remplace les Règlements sur le traitement et le soin des anciens combattants, a été approuvé en septembre 1990, et de nouvelles politiques globales en matière de soins de santé ont été élaborées en conformité avec le nouveau règlement (voir les pages 2-25 et 2-34);

- l'annonce du Budget fédéral le 20 février 1990 a eu un certain effet sur les programmes d'avantages destinés aux anciens combattants. Des modifications ont été apportées aux frais d'hébergement et de repas pour les anciens combattants recevant des soins prolongés dans des établissements et les services de gros travaux ménagers ont été abandonnés dans le cas des anciens combattants dont la santé et la sécurité n'étaient pas menacés (voir la page 2-23);

- des améliorations de taille, y compris la construction de nouvelles installations, ont été apportées aux établissements contractants répartis à travers le Canada (voir la page 2-30);

- comme le gouvernement a approuvé une stratégie relativement au nombre de lits requis pour les soins prolongés des anciens combattants au cours des 20 prochaines années, le Ministère a négocié avec succès et signé des ententes-cadres en matière de soins de santé avec les provinces de la Colombie-Britannique et du Nouveau-Brunswick (voir la page 2-24);

- la nouvelle section destinée aux anciens combattants du Centre de réadaptation Wascana en Saskatchewan a été inaugurée officiellement par le ministre des Anciens combattants le 25 mai 1990 (voir la page 2-31);

Pensions (voir les pages 2-36 à 2-41) :

- au cours de l'année 1989-1990, 147 176 personnes ont reçu un total de 895 000 000 $ en versements. Les prestations de pensions ont augmenté de 4,7 p. 100 à compter du 1er janvier 1990, en fonction de l'indice des prix à la consommation (voir les pages 2-37 et 2-38);

- l'Ordonnance relative aux rentes et gratifications attachées aux décorations pour bravoure a été remplacée par le Décret sur les décorations pour acte de bravoure (voir la page 2-38);

- la première étape de la mise en oeuvre du programme de dépôt direct a été couronnée de succès (voir la page 2-41);

- certaines activités de traitement des pensions ont été rationalisées (voir la page 2-41);

- la modification apportée à la Loi sur les pensions suivant l'adoption du projet de loi C-24 a permis le rétablissement des pensions à l'égard des survivants qui ne recevaient plus de prestations depuis leur remariage (voir la page 2-38).

Soutien financier (voir les pages 2-42 à 2-46) :

- le 31 mars 1990, 56 747 anciens combattants et les personnes à leur charge recevaient une allocation d'ancien combattant. En 1989-1990, on a versé un montant total de 264 millions de dollars en prestations. Grâce aux indexations trimestrielles des allocations, les taux maximaux ont augmenté de 5,2 p. 100 en 1989-1990 (voir la page 2-44);

- la mise en oeuvre, avant la fin de 1990, du programme de dépôt direct des prestations d'allocations dans l'établissement financier choisi par le bénéficiaire (voir la page 2-46);

- l'adoption, avant la fin de 1990, de mesures législatives permettant d'améliorer les méthodes du Ministère en ce qui concerne l'administration des comptes en fiducie, de fusionner les programmes relatifs aux funérailles et à l'inhumation et d'apporter de légères modifications à la Loi sur les allocations aux anciens combattants (voir la page 2-46);

- la réalisation d'une étude sur les diverses façons possibles d'exécuter le programme des allocations aux anciens combattants menée en 1990-1991 (voir la page 2-45);

- l'achèvement de l'étude importante sur la réalisation des programmes et la prestation des services portant sur la commémoration (voir la page 2-24);

- l'amélioration des méthodes d'administration du programme d'allocations (voir la page 2-46);

- l'achèvement de l'évaluation du programme du Fonds de secours et la mise en oeuvre des recommandations (voir la page 2-46).

Gestion des contrats immobiliers (voir les pages 2-47 à 2-50) :

- l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants a participé activement à la gestion de 16 032 propriétés, en aidant les anciens combattants établis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants. En 1989-1990, 1 964 anciens combattants ont remboursé leurs prêts et obtenu les titres de leurs propriétés;

- le Directeur, Loi sur les terres destinées aux anciens combattants, a traité des cessions pour 132 ventes partielles et émissions de titres et a préparé des documents pour 175 opérations portant sur des servitudes, des subdivisions et des baux relatifs aux droits de surface pour le passage de gazoducs et d'oléoducs.

Administration du Ministère (voir les pages 2-51 et 2-52) :

- le système intégré de gestion financière mis en oeuvre en 1988 est entièrement opérationnel et fait maintenant fonction de système officiel pour rendre compte des activités au sein du Portefeuille;

- une recherche a été entreprise pour déterminer la répartition optimale des ressources discrétionnaires entre les bureaux régionaux et les bureaux de district pour faire face aux modifications courantes de la charge de travail (voir la page 2-52).

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Résultats financiers en 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990			
	Réel	Budget principal	Différence	Détails à la page
Soins de santé	422 037	448 318	(26 281)	2-27
Pensions	918 539	901 128	17 411	2-37
Soutien financier	316 960	313 645	3 315	2-43
Gestion des contrats immobiliers	4 563	4 913	(350)	2-48
Administration du Ministère	34 032	30 384	3 648	2-51
	1 696 131	1 698 388	(2 257)	
Années-personnes* :				
Contrôlées par le CT	3 663	3 554	109	
Autres	10	10	-	
	3 673	3 564	109	

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 37, page 2-55.

Explication de la différence : Les dépenses réelles de 1989-1990 ont été d'environ 2,3 millions de dollars, soit 1 p. 100, inférieures à celles prévues dans le Budget des dépenses principal de 1989-1990. Cette diminution est attribuable aux principaux facteurs suivants :

	(000 $)
Soins de santé	
• diminution des frais de soins de santé principalement en raison de la proportion moindre que prévue d'anciens combattants ayant servi au Canada, de la diminution temporaire du nombre de lits utilisés et du taux d'inflation plus bas que prévu	(18 112)
• des coûts par bénéficiaire, au chapitre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, qui ont été moindres que prévu	(9 253)
• augmentation des salaires et des traitements principalement en raison des paiements rétroactifs et accordés en vertu de l'équité salariale suivant la signature des conventions collectives (crédit no 5 pour éventualités du Conseil du Trésor)	9 000
• augmentation des frais d'exploitation suite à la grève des employés des services hospitaliers (HS)	4 600
• un réaménagement des dépenses qu'on a réussi grâce à des consultations entre le Ministère et les provinces, relativement aux accords de cession des hôpitaux du Ministère	1 998
• rajustement pour la différence dans la répartition des coûts entre le Budget principal et les Comptes publics	(13 000)
Pensions	
• augmentation des versements au titre des pensions suite aux modifications apportées à la législation afférente aux droits des veufs et veuves remariés (Budget des dépenses supplémentaires)	31 000
• augmentation des versements au titre des pensions en raison d'un rajustement plus élevé que prévu pour l'inflation (Budget des dépenses supplémentaires)	3 000
• la diminution s'applique par un léger écart par rapport aux prévisions relatives au modèle des pensions	(18 624)
• augmentation des salaires et des traitements principalement en raison des paiements rétroactifs suivant la signature des conventions collectives (crédit no 5 pour éventualités du Conseil du Trésor)	1 600

Soutien financier

- une diminution au chapitre des allocations aux anciens combattants, les bénéficiaires étant moins nombreux et ayant tendance à avoir plus facilement accès à d'autres sources de revenu (15 720)

- une augmentation du nombre des subventions accordées en vertu du Fonds du Souvenir aux fins des inhumations 3 828

- augmentation des salaires et des traitements principalement en raison des paiements rétroactifs suivant la signature des conventions collectives (crédit no 5 pour éventualités du Conseil du Trésor) 1 500

- rajustement pour la différence dans la répartition des coûts entre le Budget principal et les Comptes publics 13 000

Administration du Ministère

- augmentation des salaires et des traitements principalement en raison des paiements rétroactifs suivant la signature des conventions collectives (crédit no 5 pour éventualités du Conseil du Trésor) 2 200

- diminution en raison d'un transfert de 13 années-personnes, avec les coûts inhérents au personnel et au fonctionnement, au programme du Bureau de services juridiques des pensions, afin de dispenser les services requis et d'atteindre l'objectif du Ministère du point de vue de l'amélioration des délais (1 063)

C. Données de base

1. Introduction

Le Programme des Anciens combattants est un des quatre programmes rattachés au portefeuille des Anciens combattants. Dans le cadre de la Loi sur le ministère des Anciens combattants et des lois et règlements connexes, une série de services et avantages est offerte aux anciens combattants, aux pensionnés pour invalidité, aux personnes à leur charge et à leurs survivants, ainsi qu'aux civils admissibles. Parmi ces services, on compte les pensions, les allocations et prestations, la consultation, les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, les prothèses, les soins à domicile, les soins de longue durée dispensés en établissement, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants ainsi que l'acquisition de titres de propriété.

2. Mandat

Le mandat du ministère des Anciens combattants est de répondre aux besoins des Canadiens qui ont servi leur pays en temps de guerre et d'honorer la mémoire de ceux qui ont alors donné leur vie. Les programmes du Ministère sont autorisés en vertu de la Loi sur le ministère des Anciens combattants, de vingt et une autres lois du Parlement, de vingt-cinq séries de règlements et de six décrets.

Les soins dispensés par l'entremise du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les soins en établissement, les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, et d'autres soins de santé, sont autorisés par le Règlement sur les soins de santé des anciens combattants.

Les prestations de pensions se rapportent aux invalidités, aux prisonniers de guerre, aux avantages supplémentaires et autres. Les décisions d'attribuer ces prestations sont rendues par la Commission canadienne des pensions en vertu de la Loi sur les pensions, la Loi sur la pension de retraite et la Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et autres lois, ordonnances et règlements connexes. Le ministère des Anciens combattants assume l'administration et la distribution des prestations de pensions.

Des prestations financières sont autorisées en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et de la Partie XI de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et du Règlement relatif au Fonds de secours. Les programmes commémoratifs et programmes spéciaux connexes sont autorisés en vertu de plusieurs lois, règlements et ordonnances.

Les contrats immobiliers sont régis par la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme des Anciens combattants est de fournir l'appui nécessaire au bien-être physique, mental, social et financier des anciens combattants, des personnes à leur charge ainsi que des autres personnes admissibles.

4. Organisation du Programme en vue de son exécution

Structure par activité : Comme l'illustre le tableau 3, à la page 2-20, le Programme des Anciens combattants est divisé en cinq activités : Soins de santé, Pensions, Soutien financier, Gestion des contrats immobiliers et Administration du Ministère. Les quatre premières activités visent à dispenser les services directement aux anciens combattants et la cinquième, à fournir des services au Portefeuille dans le but d'assurer une saine gestion des ressources consacrées au Programme.

Organisation : Le Programme des Anciens combattants est ainsi organisé : l'Administration centrale (Charlottetown et Ottawa); cinq bureaux régionaux, trente-deux bureaux de district, un hôpital et trois établissements de soins prolongés et quatre bureaux divisionnaires de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants.

Le sous-ministre gère le Programme des Anciens combattants et il est aidé dans cette tâche par trois sous-ministres adjoints (SMA) et trois directeurs généraux (DG) :

Sous-ministre adjoint, Services aux anciens combattants
Sous-ministre adjoint, Office de l'établissement agricole des anciens combattants
Sous-ministre adjoint, Administration
Sous-ministre adjoint, Réinstallation
Directeur général, Services organisationnels
Directeur général, Vérification
Directeur général, Communications

Le tableau 3 illustre l'organisation et les activités du Programme. Voici les secteurs du Ministère :

Services aux anciens combattants : Deux directions (Opérations et Programmes) ont été fondues en une seule, la Direction des services aux anciens combattants. Ceci en vue de rapprocher le personnel qui conçoit et assure la gestion fonctionnelle des programmes du ministère et ceux qui en assure la livraison.

Ce secteur est chargé de dispenser des services en matière de soins de santé, d'aide sociale et financière aux anciens combattants et aux civils admissibles dans toutes les régions du Canada. Il voit aux soins donnés dans l'hôpital du Ministère à Ste-Anne-de-Bellevue et dans les foyers pour anciens combattants, dans les hôpitaux contractants et les hôpitaux au choix des anciens combattants. Il assure des services d'aide d'urgence et de soutien financier permanents, de consultation et d'orientation.

L'administration centrale du Secteur à Charlottetown assume la responsabilité fonctionnelle des opérations du programme et de la mise en oeuvre d'une grande variété de sous-activités dans le cadre des Soins de santé, des Pensions et du Soutien financier. En outre, le Secteur voit à négocier avec les provinces et à dispenser des prestations de pensions et certains autres programmes dirigés à partir d'Ottawa.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OÉAAC) : L'Office s'occupe de l'administration des ententes immobilières conclues avec les anciens combattants participants et aide les anciens combattants qui se sont établis en vertu de la Loi.

Administration du Ministère :

- Le Cabinet du sous-ministre assure la direction exécutive du Programme des Anciens combattants.

- Le Secteur de l'administration assure l'utilisation efficace et efficiente et la protection du personnel, des finances, de l'information et des ressources matérielles.

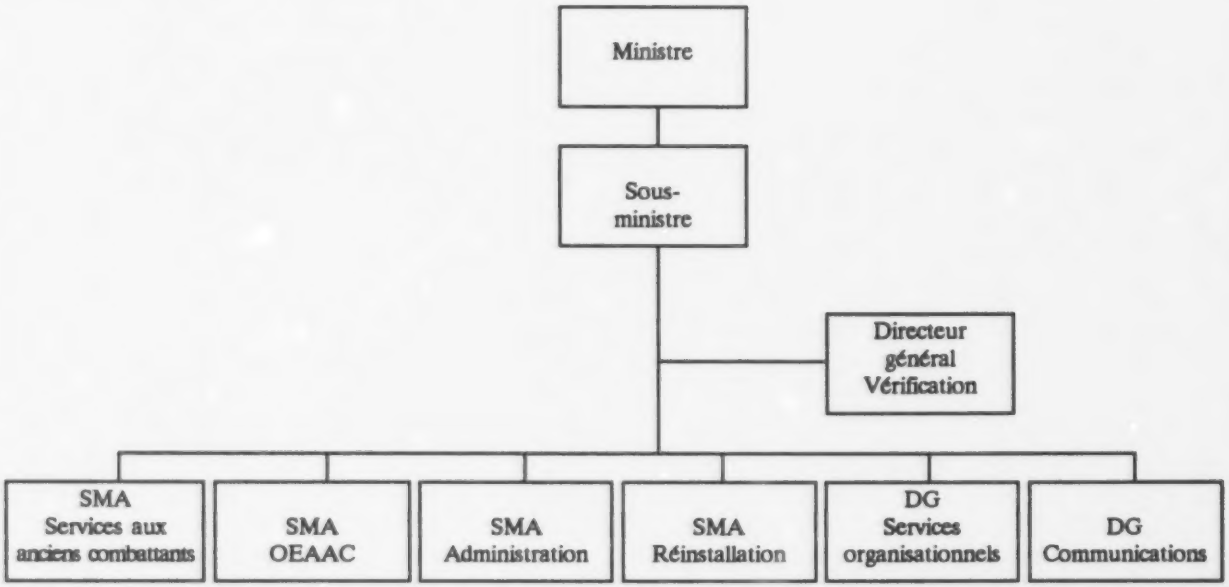
- Le Bureau de la réinstallation administre le déménagement du Bureau régional de l'Ontario de Toronto à Kirkland Lake.

- La Direction générale des services organisationnels a le mandat de planifier la politique organisationnelle, de gérer l'évaluation des programmes, de traduire dans des lois la politique entérinée et de fournir les services de secrétariat au ministre et au sous-ministre.

- La Direction générale de la vérification a pour mandat d'assurer le cycle de vérification interne de toutes les opérations des Anciens combattants.

- La Direction générale des communications a comme mandat d'aider à concevoir la politique et les programmes du Ministère, d'organiser les cérémonies commémoratives et les événements spéciaux et de dispenser des services de relations publiques, d'information et de publication à l'appui des activités du Portefeuille.

Tableau 3 : Ressources par organisation et activité en 1991-1992



Structure de l'activité							Totaux des activités (000 $)	A.-P.
Soins de santé	527 935						527 935	2 282
Pensions	1 064 388						1 064 388	372
Soutien financier	238 671						238 671	360
Gestion des contrats immobiliers		4 612					4 612	92
Administration du Ministère	1 400		26 134*	7 746	3 000	1 800	40 080	435
Total	1 832 394	4 612	26 134	7 746	3 000	1 800	1 875 686	3 541

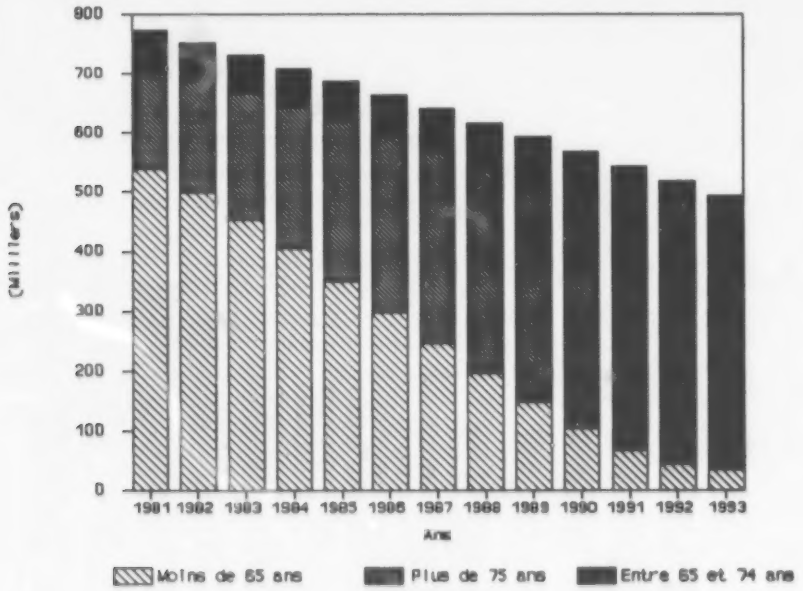
* Comprend le ministre, le sous-ministre et la Direction générale de la vérification.

D. Perspectives de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Le vieillissement de la population des anciens combattants continue à être le principal facteur externe dont doit tenir compte le Ministère. Plus de 17 p. 100 des anciens combattants du Canada sont âgés de plus de 75 ans. Quatre-vingt-quinze pour cent de tous les autres ont entre 60 et 74 ans. Les besoins changeants de ce deuxième groupe ont des effets marqués sur l'ensemble du Programme et, en particulier, sur le Soutien financier et les Soins de santé. Le tableau 4 illustre le vieillissement des anciens combattants.

Tableau 4 : Graphique tendanciel de l'âge des anciens combattants

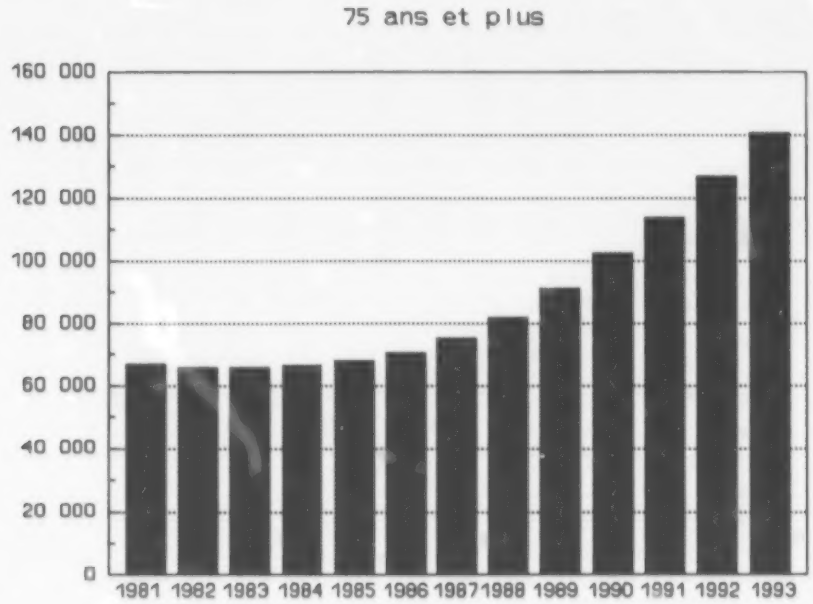


Soins de santé : Les programmes provinciaux de soins de santé de longue durée destinés aux anciens combattants et la forte proportion d'invalides parmi ces derniers sont également des facteurs importants. Quelques provinces ont fait exécuter des études approfondies sur les soins de santé afin de faire face aux changements des systèmes provinciaux de prestation de soins, notamment en ce qui concerne la hausse incessante des coûts et les besoins nouveaux des citoyens. Dans les efforts qu'il maintient pour répondre aux besoins des anciens combattants et pour s'adapter aux changements des systèmes provinciaux de prestation de soins qui touchent cette population, le Ministère continue d'analyser les tendances concernant les soins prolongés et d'explorer de nouvelles avenues pour améliorer et rentabiliser les initiatives de son programme.

Au cours des 15 prochaines années, la plupart des anciens combattants feront partie d'un groupe d'âge où il y a normalement une forte demande de soins de santé. Ce facteur influera considérablement sur les activités du Ministère dans le domaine des soins de santé, tant des soins à domicile que des soins prolongés en établissement. Le nombre de demandes s'est accru de façon spectaculaire, particulièrement dans le cas du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. La décision d'offrir ce programme aux anciens combattants qui ont servi au Canada et de prolonger pendant un an les services d'entretien ménager et d'entretien de terrain offerts aux conjoints des anciens combattants décédés continueront de faire augmenter le nombre de cas.

Le tableau 5 illustre les raisons pour lesquelles les besoins en soins de santé vont, avec le temps, augmenter au point que les soins à domicile et dans les établissements communautaires ne suffiront plus à la demande.

Tableau 5 : Anciens combattants canadiens (hommes)



La qualité et le stock de lits pour soins prolongés est une question de première importance dans la planification du Ministère. Comme les soins de santé sont généralement de compétence provinciale, des négociations permanentes avec les provinces permettent de garantir que les anciens combattants qui sont admissibles à des programmes fédéraux ont d'abord accès aux programmes provinciaux. De plus, le Ministère est en train de négocier des ententes particulières concernant la prestation et le financement des soins de santé, les soins de longue durée et la cession aux provinces des établissements qui relèvent encore de lui.

Bien des collectivités sont incapables d'offrir des lits pour soins de longue durée à un niveau de qualité appropriée. Cependant, le gouvernement a autorisé Anciens combattants Canada à s'entendre avec les provinces pour qu'un plus grand nombre de lits d'accès prioritaire pour soins prolongés soit prévu dans les régions qui ont connu une pénurie, et il a aussi approuvé un plan en vue d'améliorer plusieurs établissements existants. En août 1989, le Conseil du Trésor a réexaminé et confirmé la décision prise en 1988 d'approuver la stratégie de négociation générale du Ministère avec les provinces en vue de la fabrication de nouveaux lits pour les soins de type III (lits de soins prolongés) et ont déterminé certaines conditions quant au coût de fabrication et d'exploitation de ces lits. Les pourparlers vont bon train et les ministres provinciaux de la Santé ont fait savoir au ministre des Anciens combattants qu'ils acceptaient d'organiser des entretiens sur les services de santé destinés aux anciens combattants et d'élaborer des ententes-cadres. A ce jour, deux ententes fédérales-provinciales ont été conclues, et des mémoires préalables sur les questions relatives aux soins de santé aux anciens combattants ou des lettres d'entente ont été négociés avec deux autres provinces.

Les modifications apportées au budget le 20 février 1990 ont eu une incidence sur les programmes destinés aux anciens combattants. Les services de gros travaux ménagers ont été réduits, tandis que ceux d'entretien ménager normal ont été maintenus. En outre, les anciens combattants - sauf quelques exceptions - qui ne payaient pas le tarif ministériel à l'égard de l'hébergement et des repas ont été tenus de le faire et de verser la somme de 240 $ par mois. Cette mesure visait à traiter équitablement tous les anciens combattants, et même avec la hausse du tarif de l'hébergement et des repas prévue dans le budget, les anciens combattants continuent de bénéficier des tarifs les moins élevés au Canada pour ces services. Le gouvernement a par la suite annoncé que la hausse serait étalée sur deux ans et que la protection du revenu pour les anciens combattants mariés et soignés en établissement serait accrue, permettant ainsi aux anciens combattants mariés de conserver un revenu plus élevé en raison des responsabilités financières qu'ils doivent assumer pour leur conjoint.

Pensions : Un certain nombre de facteurs externes influent sur l'exécution du programme des pensions d'invalidité. L'un des plus importants facteurs est le nombre d'organismes qui participent au processus tant du point de vue de l'exécution que du point de vue du soutien. L'obligation légale de coordonner les divers organismes concernés complique l'administration du programme et rend le processus d'autant plus long.

Si l'on compare les statistiques de 1987-1988 aux prévisions de 1991-1992, on constate que le nombre de bénéficiaires d'une pension d'invalidité doit diminuer d'environ 5 p. 100, alors que le nombre de survivants qui reçoivent des prestations doit augmenter d'environ 23 p. 100. Près de 38 p. 100 de cette augmentation a été ressenti au cours de 1988-1989 et de 1989-1990 et est attribuable à l'adoption du projet de loi C-24 qui a permis le rétablissement des prestations de pension à l'égard de personnes qui n'y étaient plus admissibles en raison d'un mariage ou d'un remariage.

Au fur et à mesure que les bénéficiaires de pensions vieillissent, leur état de santé s'aggrave. L'augmentation du nombre moyen des affections, de demandes d'allocations de soins et d'allocations d'invalidité exceptionnelle, de même que les évaluations plus élevées qui sont accordées à l'égard des invalidités témoignent du vieillissement de la clientèle.

Pour faire face à l'augmentation et à la transformation de la charge de travail en dépit de la diminution des années-personnes, le Ministère perfectionne les systèmes et les services actuels et étudie des façons d'améliorer davantage son service aux bénéficiaires de pensions.

Soutien financier : Au fur et à mesure que les anciens combattants et les personnes à leur charge vieillissent, ils deviennent admissibles à la pension de sécurité de la vieillesse, au supplément de revenu garanti et aux pensions des régimes de pension du Québec et du Canada et ont moins besoin de compter sur les prestations du ministère des Anciens combattants.

2. État des initiatives annoncées antérieurement

Initiatives concernant le plan de dépenses de 1989-1990

Élargissement des critères d'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants à l'égard des anciens combattants ayant servi au Canada : Ce projet est terminé. Les anciens combattants qui ont servi au Canada, et qui sont admissibles, vont continuer de bénéficier du programme.

Initiatives concernant le plan de dépenses de 1988-1989

Examen des activités de perpétuation du Souvenir : En 1989-1990, le Ministère a continué d'étudier des moyens pour faire en sorte que soient mieux reconnus les efforts et les sacrifices consentis par les anciens combattants canadiens. Après avoir constaté que les programmes du Portefeuille relatifs à l'inhumation et aux funérailles faisaient double emploi, une loi a été adoptée dans le but de fusionner les deux programmes. Les programmes relatifs à l'entretien des tombes des anciens combattants et des morts de la guerre, des monuments des champs de bataille et des symboles commémoratifs ont également fait l'objet d'un examen.

Initiatives du plan de dépenses de 1987-1988

Lits pour anciens combattants : À ce jour, le Ministère a réussi à s'entendre avec les provinces de la Colombie-Britannique et du Nouveau-Brunswick et a signé avec elles des ententes-cadres relatives aux soins de santé. D'ici la fin de l'exercice de 1990-1991, le Ministère prévoit conclure d'autres ententes-cadres avec l'Alberta et la Nouvelle-Écosse. Il prévoit également signer des mémoires ou lettres d'entente concernant les soins de santé offerts aux anciens combattants avec l'Ontario, l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve en 1990-1991. Ces ententes constituent les étapes préliminaires des discussions officielles et énoncent essentiellement les questions, propres à chaque province, qui devront faire l'objet de négociations dans l'avenir.

Des ententes-cadres devraient être signées et mises en place dans toutes les provinces d'ici 1993-1994.

Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants : Le projet de modification du Règlement sur le traitement des anciens combattants et du Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants a permis de faire une évaluation complète des dispositions régissant les soins de santé destinés aux anciens combattants. Le projet a abouti à la fusion et à la mise à jour du Règlement sur le traitement des anciens combattants et du Règlement sur le soin des anciens combattants. Le nouveau règlement, le Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants, renforce les moyens que le Ministère entend prendre pour faire face aux besoins actuels et futurs en soins de santé des anciens combattants et lui permet d'améliorer son aptitude à administrer les prestations de soins de santé. Il est entré en vigueur le 1er septembre 1990. Il renferme des dispositions qui vont permettre de :

- Maintenir les services d'entretien ménager et d'entretien de terrain prévu au PAAC pendant un an pour les conjoints des anciens combattants qui recevaient ces services au moment du décès de l'ancien combattant.

- Échelonner les augmentations des frais d'hébergement et de repas sur une période de trois ans pour les anciens combattants qui reçoivent des soins en établissement. Ces frais vont augmenter en avril 1991 pour atteindre au plus 330 $ par mois, puis en janvier 1992 pour atteindre 420 $ par mois et enfin en avril 1993 où ils vont s'établir au taux provincial le plus bas en vigueur le 1er juillet de l'année précédente.

- Accroître la protection du revenu des anciens combattants mariés qui reçoivent des soins en établissement alors que leur conjoint demeure à la maison. Cette protection va augmenter d'environ 200 $ par mois, ce qui permettra au couple de compter sur le même niveau de revenu minimum pour payer les dépenses de la maison qu'ils avaient avant l'admission de l'ancien combattant dans un établissement.

- Fournir une aide temporaire pour que les anciens combattants qui sont des fournisseurs de soins primaires puissent chercher l'aide médicale requise. Le coût de cette aide est maintenant couvert pour une période allant jusqu'à trois jours d'hospitalisation.

- Élargir l'admissibilité aux prestations de traitement et aux prestations supplémentaires pour en faire bénéficier les anciens combattants qui reçoivent des services dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants en raison de leurs besoins exceptionnels en soins de santé.

- Augmenter les honoraires de ceux qui accompagnent les anciens combattants qui doivent subir un examen médical ou recevoir un traitement.

- Limiter le versement des allocations de traitement à 60 jours par année civile par bénéficiaire avec possibilité de prolongation pour des raisons d'ordre médical.

- Faire coïncider la date d'admissibilité aux prestations de traitement avec la date d'admissibilité à la pension, laquelle peut remonter jusqu'à cinq ans avant la demande.

- S'assurer que tous les anciens combattant sont traités également par l'élimination d'une irrégularité selon laquelle quelques anciens combattants de moins de 65 ans jouissant d'un revenu élevé avaient accès aux services du PAAC alors que d'autres bénéficiaires, moins bien nantis, n'y avaient pas accès avant l'âge de 65 ans.

Révision de la gestion des fonds en fiducie : Par suite de la vérification de 1986 du Vérificateur général et d'une étude des relations entre le Ministère et les bénéficiaires, la loi a été modifiée dans le but d'apporter des modifications à l'administration des comptes en tutelle. Les modifications vont entrer en vigueur en 1991-1992 et permettre d'apporter les améliorations suivantes : le paiement d'intérêts sur les comptes sous tutelle et la consolidation des comptes en un seul pour chaque ancien combattant.

Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OÉAAC) : Au cours de l'exercice 1987-1988, on a procédé à une étude en vue de déterminer les avantages que comporte le transfert de l'OÉAAC en entier ou en partie à la Société canadienne d'hypothèques et de logement ou au secteur privé.

Il a été recommandé aux termes de cette étude que les activités de l'OÉAAC soient intégrées à ce qui était alors le Secteur des opérations du Ministère. La première phase de l'intégration a pris fin le 31 mars 1989, lorsqu'on a regroupé les fonctions administratives de l'OÉAAC au sein du Secteur des opérations. L'efficacité de l'OÉAAC continue de s'accroître même si le personnel décroît. L'intégration de l'OÉAAC au Secteur maintenant connu sous le nom de Secteur des services aux anciens combattants reste l'option la plus rentable.

Initiatives concernant le plan de dépenses de 1986-1987

Programme des médicaments : Un système de traitement informatisé des comptes de pharmacie mis à l'essai en Ontario en 1986 a été élargi en 1987 pour assurer les paiements d'autres services de santé. Ce système, appelé Système de comptabilisation des traitements (SCT), englobe les médicaments, les programmes de libre choix du médecin et du dentiste, les prothèses, le matériel spécial pour la vue et l'ouïe et d'autres avantages connexes. Une évaluation du projet-pilote a montré qu'il était possible de réaliser des économies substantielles grâce aux moyens de contrôle financiers et administratifs améliorés. Mieux encore, on a pu, grâce au SCT, améliorer les services aux bénéficiaires, rendre le Ministère moins vulnérable face aux fluctuations de la demande, améliorer les prévisions et réduire les temps de réponse requis pour traiter les problèmes difficiles à régler à l'aide d'un système manuel. Le SCT a été mis en oeuvre le 1er avril 1990 à l'échelle nationale comme prévu et dans les limites du budget prévu. Des modifications ont été apportées en 1990-1991 pour perfectionner le système afin de respecter les normes de production du Ministère, de satisfaire aux exigences du contrôle de la qualité et de résoudre les problèmes décelés au début.

Renseignements sur l'efficacité des programmes

Les renseignements sur l'efficacité des programmes font partie intégrante, dans la section 2, des données générales sur les activités (voir les pages 2-29, 2-37, 2-43, 2-48 et 2-52).

Section II
Analyse par activité

A. Soins de santé

1. Objectif

Fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services sociaux et de santé, portant sur des conseils et des renseignements, l'évaluation des besoins, la mise en contact, les décisions administratives ainsi que l'administration et la distribution des prestations.

2. Description

Dispenser aux anciens combattants et civils admissibles des soins à domicile, des soins hospitaliers, médicaux et de longue durée, des traitements médicaux et dentaires en consultation externe, des évaluations des soins de santé, de l'orientation en matière de bien-être social, des prothèses et la formation connexe, des allocations et des prestations supplémentaires.

Certains anciens combattants ont besoin de soins en établissement. Ils peuvent être admis dans des établissements qui sont la propriété et la responsabilité du Ministère ou dans des établissements d'un gouvernement provincial ou d'un organisme privé avec lequel un accord a été conclu en matière de soins de longue durée dispensés à des anciens combattants et avoir droit aux lits retenus par contrat à leur intention. Les anciens combattants peuvent également recevoir des soins en établissement pour adultes et des soins en maison de repos dans des établissements de la collectivité, et ils peuvent recevoir des soins prolongés, des soins actifs ou des traitements de rééducation dans des hôpitaux de leur choix au sein de la collectivité.

Le Ministère administre quatre établissements ministériels, c'est-à-dire l'hôpital Sainte-Anne, le Foyer Senneville, le Foyer Rideau pour anciens combattants et le Foyer de Saskatoon pour anciens combattants. En 1989-1990, les coûts de fonctionnement totaux ont été de 69 millions de dollars.

Le Ministère s'est réservé un accès prioritaire à 3 176 lits pour malades ayant besoin de soins de longue durée dans des établissements gérés par les provinces. En mars 1990, seulement 2 728 de ces lits étaient utilisés. Bon nombre des installations relatives aux autres lits doivent être modernisées, pour pouvoir offrir aux anciens combattants les soins de long durée dont ils ont besoin de nos jours.

Grâce aux services offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), on encourage les anciens combattants à continuer à vivre dans leur foyer et leur collectivité. En l'occurrence, les anciens combattants peuvent bénéficier de soins à domicile, de travaux d'adaptation du foyer, de soins ambulatoires, de soins en établissement pour adultes, de soins intermédiaires en maison de repos et de services de transport.

Quant aux services complémentaires de santé, les paiements pour les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, ce qui comprend les services des professionnels de la santé, les médicaments d'ordonnance, les prothèses et d'autres services de santé communautaires, sont fournis aux anciens combattants, suivant les besoins.

3. Sommaire des ressources

En 1991-1992, les soins de santé représenteront environ 28 p. 100 des dépenses du Programme du ministère des Anciens combattants et 64 p. 100 de ses années-personnes. Les prestations aux bénéficiaires représentent environ 89 p. 100 des dépenses de soins de santé tandis que le fonctionnement des quatre établissements ministériels absorbe 55 p. 100 des années-personnes réservées aux soins de santé.

Tableau 6 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992		Prévu* 1990-1991		Réel 1989-1990	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Établissements ministériels	72 000	1 265	75 000	1 265	69 498	1 266
Paiement de prestations						
Accords négociés relatifs à la cession des hôpitaux pour anciens combattants	-		5 872		17 252	
Hôpital au choix de l'ancien combattant et établissements contractants	108 952		100 487		92 385	
Soins médicaux, chirurgicaux et dentaires et prothèses	137 294		127 757		98 662	
Programme pour l'autonomie des anciens combattants	137 100		116 625		85 622	
Divers	2 367		2 599		2 751	
Frais de déplacement des anciens combattants	14 306		11 344		9 820	
Réalisation du Programme des soins de santé	55 916	1 017	52 997	1 091	46 047	1 113
	527 935	2 282	493 681	2 356	422 037	2 379

* Prévisions au 30 novembre 1990

Voir la page 2-9 pour obtenir des explications sur les autres changements importants entre les prévisions pour 1990-1991 et le Budget des dépenses de 1991-1992.

Tableau 7 : Rendement financier en 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990					
	Réel		Budget principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Établissements ministériels	69 498	1 266	62 000	1 300	7 498	(34)
Paiements de prestations						
Accords négociés relatifs à la cession des hôpitaux pour anciens combattants	17 252		15 254		1 998	
Hôpital au choix de l'ancien combattant et établissements contractants	92 385		98 951		(6 566)	
Soins médicaux, chirurgicaux et dentaires et prothèses	98 662		108 996		(10 334)	
Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)	85 622		94 875		(9 253)	
Divers	2 751		3 076		(325)	
Frais de déplacement des anciens combattants	9 820		11 032		(1 212)	
Programme des soins de santé	46 047	1 113	54 134	967	(8 087)	146
	422 037	2 379	448 318	2 267	(26 281)	112

Voir la page 2-15 pour obtenir des explications sur les changements importants entre le Budget principal de 1989-1990 et les dépenses réelles de 1989-1990.

4. Données sur le rendement et justification des ressources

Le deuxième module du Système de mesure du rendement est en place depuis un an. Le système fournit des données sur le rendement des programmes et sur l'utilisation des ressources, et il est lié à d'autres systèmes d'information du Portefeuille. Le système de mesure du rendement fournit les données nécessaires au calcul et à la justification du nombre d'années-personnes que consacre le Ministère à la rationalisation des ressources humaines.

Le Ministère a élaboré des modèles de prévision des programmes de santé, afin de faciliter la planification. En se fondant sur des modèles de prévision disponibles pour les populations des anciens combattants et de leurs veuves, pour les bénéficiaires d'une allocation d'ancien combattant et d'une allocation de guerre pour les civils et pour les bénéficiaires d'une pension d'invalidité, on a élaboré des modèles s'appliquant à des programmes tels que le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et les programmes de soins en établissement. La mise en oeuvre complète de ces modèles dépend du système intégré de gestion amélioré de l'Activité des soins de santé qui fait l'objet d'une validation en 1990-1991. On a élaboré un modèle de prévision à l'égard des autres services de santé achetés; ces renseignements serviront aux prévisions de 1991-1992.

Établissements du Ministère : Au cours de l'exercice 1990-1991, les négociations se sont poursuivies avec la province de l'Ontario, en vue de finaliser la cession du Foyer Rideau pour anciens combattants (FRAC). On s'attend à ce qu'une entente soit signée d'ici la fin de l'année 1990-1991 et que la cession comme tel soit réalisée en 1991. Il est prévu que l'établissement de soins de longue durée comptera 450 lits, dont 250 seront réservés en priorité aux anciens combattants.

Ce nouvel établissement de soins de longue durée a été conçu pour offrir d'importants services aux anciens combattants et aux aînés de la collectivité, grâce à la mise sur pied de cliniques de jour. L'établissement offrira en outre à ses pensionnaires une vaste gamme de services.

Établissements contractants : Le Ministère dispose de 3 176 lits dans les établissements contractants des diverses provinces avec lesquelles il a conclu des ententes. Le 31 mars 1990, seulement 2 728 de ces lits étaient utilisés, bon nombre des établissements ayant été conçus au départ pour dispenser des soins de niveau inférieur et ne pouvant plus offrir les soins de longue durée dont ont besoin de nos jours les anciens combattants. Les efforts visant à moderniser les installations relatives à ces lits font l'objet de négociations suivies avec les provinces. Le tableau 8 montre les contributions versées à des établissements particuliers à la suite de la cession d'hôpitaux aux gouvernements provinciaux.

Tableau 8 : Contributions versées aux provinces dans le cadre d'accords de cession d'hôpitaux (en milliers de dollars - en dollars de l'année courante)

Province	Établissement	Années à venir	Budget des dépenses 1991-1992[1]	Prévu[2] 1990-1991	Réel 1989-1990	Années précédentes	Total
Québec	Hôpital Queen-Mary	620	-	205	38	13 710	14 573
Ontario	Hôpital Parkwood (aile Western Counties)	-	-	-	384	18 878	19 262
	Centre hospitalier Sunnybrook (aile G)	-	-	5 053	11 888	4 917	21 858
	Sunnybrook (aile des services cliniques)	-	-	-	-	1 140	1 140
Manitoba	Hôpital Deer Lodge	-	-	-	56	37 408	37 464
Saskatchewan	Centre de réadaptation Wascana	-	-	114	4 886	1 000	6 000
Colombie-Britannique	Hôpital Royal Jubilee	2 725	-	500	-	500	3 725
		3 345	-	5 872	17 252	77 553	104 022

(1) Les fonds nécessaires en 1991-1992 proviendront du code 5
(2) Prévisions au 30 novembre 1990

On continue d'améliorer les établissements situés d'un bout à l'autre du Canada dans lesquels les anciens combattants ont un accès prioritaire aux lits pour malades ayant besoin de soins prolongés.

Le ministère des Anciens combattants a participé au remplacement de l'aile G au Centre hospitalier Sunnybrook, à Toronto (Ontario). La construction de ce nouveau centre gériatrique, commencée à l'automne de 1988, a été terminée au cours de l'été 1990. Les anciens combattants se sont installés dans cette nouvelle aile, appelée aile George Hees, en septembre 1990. Cette nouvelle aile comprend 170 lits pour soins de type II réservés aux anciens combattants. Outre les 21,9 millions de dollars affectés à la réalisation du projet, le gouvernement a versé, toujours à l'hôpital Sunnybrook, 1,1 million de dollars en vue de la construction d'une aile de services cliniques à laquelle auront accès les anciens combattants hospitalisés et ceux qui vivent au sein de la collectivité.

En octobre 1988, le Ministère et le gouvernement de la Saskatchewan ont signé un protocole d'entente relativement au remplacement de l'aile de 54 lits réservés aux anciens combattants au Centre de réadaptation Wascana, à Regina. Le gouvernement fédéral a accepté de verser 6 millions de dollars à l'égard du coût total de ce projet. L'inauguration officielle de cette nouvelle aile a eu lieu en mai 1990.

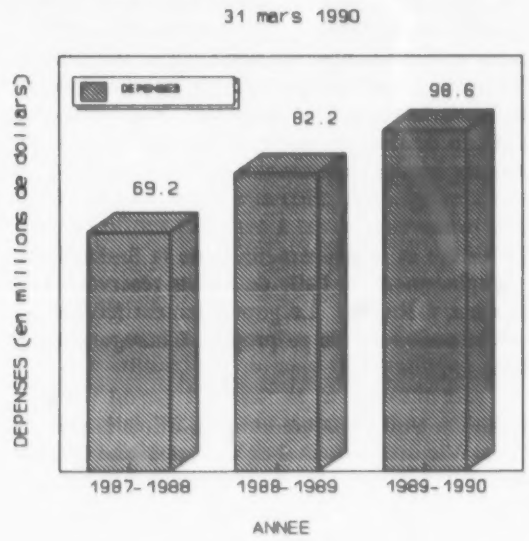
Depuis 1987, des pourparlers sont en cours entre le Ministère, le gouvernement de l'Ontario, l'hôpital Parkwood et l'hôpital Victoria en vue d'en arriver à une décision concernant les anciens combattants hospitalisés à l'institut de psychiatrie de London (Ontario). On discute du bien-fondé s'il est indiqué de remettre en état, après 45 ans de fonctionnement, l'institut qui a ouvert ses portes en 1946, ou encore de déplacer les anciens combattants qui y sont hospitalisés vers des locaux plus modernes.

La Société canadienne de la Croix-Rouge offre actuellement aux anciens combattants hospitalisés dans quinze établissements répartis à travers le pays un programme d'artisanat entièrement subventionné par le Ministère. Au cours de l'exercice 1990-1991, on a commencé à examiner le programme dans les endroits où il a été implanté, de manière à garantir qu'il est bien adapté aux besoins des anciens combattants.

Soins médicaux, chirurgicaux et dentaires (y compris les médicaments et les prothèses) : Les anciens combattants admissibles et les autres personnes admissibles ont droit à des soins médicaux, chirurgicaux et dentaires (y compris les médicaments et les prothèses) en vertu du Programme pour la santé des anciens combattants. Les bénéficiaires d'une pension d'invalidité peuvent être soignés aux frais du Ministère relativement à des invalidités liées à des affections qui ouvrent droit à pension. De plus, les personnes souffrant d'affections n'ouvrant pas déjà droit à pension peuvent recevoir des soins lorsque ces affections ne sont pas couvertes par un régime provincial d'assurance-maladie et que l'ancien combattant bénéficie des services offerts en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, ou encore lorsque l'ancien combattant ou le civil admissible touche un revenu faible aux termes de la Loi sur les allocations aux anciens combattants.

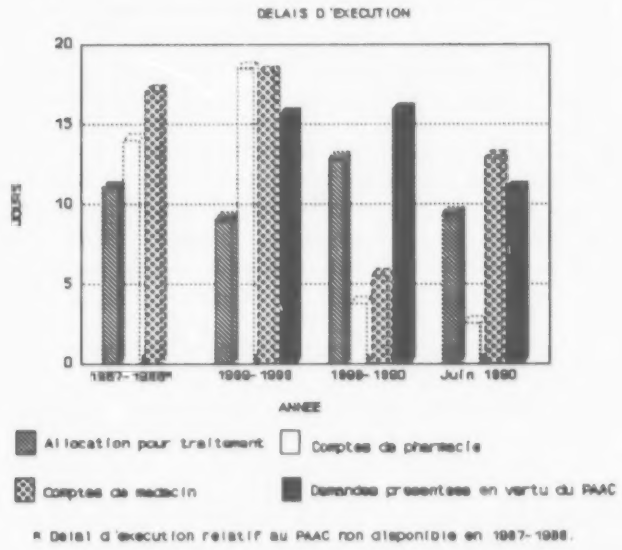
Les dépenses varient selon les services de soins de santé que chaque province offre dans le cadre de son régime provincial d'assurance-maladie. Le tableau 9 illustre les paiements faits au cours des trois dernières années au chapitre des soins médicaux, chirurgicaux et dentaires ainsi que des prothèses.

Tableau 9 : Dépenses relatives à la prestation de traitements



Le tableau 10 illustre les délais d'exécution concernant certains secteurs de traitement, de même que le PAAC.

Tableau 10 : Délai d'exécution (en jours)



Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) : Le PAAC offre aux anciens combattants admissibles des soins à domicile et des soins de longue durée au sein de la collectivité. Depuis ses débuts, en 1981, le Programme a connu une expansion progressive au fur et à mesure que de nouveaux groupes devenaient admissibles aux prestations. En 1989-1990, un total de 59 700 bénéficiaires jouissaient des prestations offertes dans le cadre du PAAC, soit une augmentation de 48 p. 100 de la charge de travail comparativement à l'année précédente. En 1990-1991, le PAAC offrira des services à quelque 74 531 bénéficiaires et les dépenses connexes seront d'environ 116 millions de dollars.

Comme la charge de travail ne cesse d'augmenter, le Ministère a rationalisé la prestation des avantages du PAAC. En 1989-1990, le délai moyen de traitement d'une demande a été de 5,05 heures, ce qui représente une amélioration de 9,3 p. 100 en termes de productivité comparativement à l'année précédente. Au cours de la même période, le taux de service aux bénéficiaires du PAAC est passé à 331 bénéficiaires par année-personne, soit une augmentation de 18 p. 100 comparativement à l'année précédente. Le délai d'exécution relatif au traitement des comptes de pharmacie a diminué à la suite des gains importants réalisés grâce au Système de comptabilisation des traitements (SCT).

La charge de travail relative au PAAC a augmenté de façon significative entre 1988-1989 et 1989-1990 (tableau 11). Avant de demander des ressources supplémentaires qui lui permettront de maintenir le service à la clientèle, le Ministère examine la structure et la prestation du programme, compte tenu de Fonction publique 2000. Les études, qui portent sur les opérations, les objectifs et les diverses méthodes de prestation du programme, visent à assurer que les objectifs seront atteints aussi efficacement que possible. Par exemple, dans le cadre de l'évaluation du processus du PAAC, on étudie les solutions de rechange au système actuel de livraison du programme, tandis que dans l'étude des services afférent au PAAC, on rassemble et analyse des renseignements au sujet du programme actuel et les services fournis.

Tableau 11 : Rapport sur la charge de travail relative au PAAC

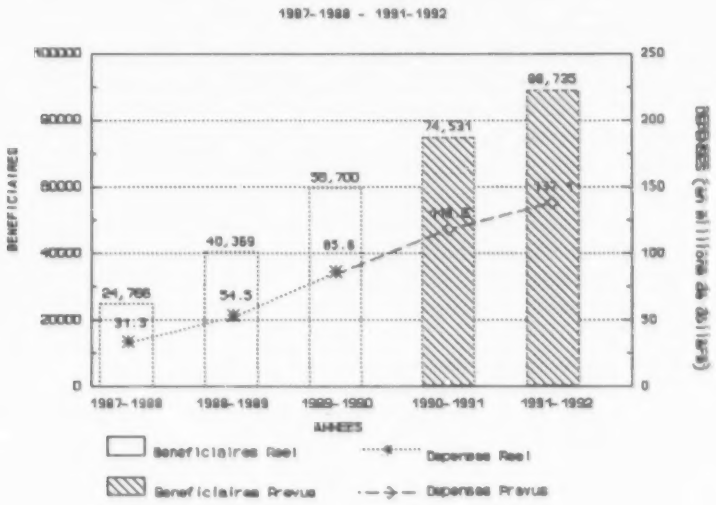
	1991-1992 Prévu	1990-1991 Prévu	1989-1990 Réel	1988-1989 Réel	1987-1988 Réel
Demandes	34 301	27 662	22 308	18 030	12 700
Fin des prestations	6 631	5 796	4 964	2 344	1 501
Renouvellements	9 711	7 236	4 762	17 731	16 110
Nouvelles évaluations	17 254	12 328	8 806	6 259	2 926
Examens	99 774	64 788	31 540	0	0
Modifications	28 903	21 174	13 442	0	0

Grâce aux services offerts dans le cadre du PAAC, les bénéficiaires ne risquent généralement pas d'être placés en établissement. On a constaté que 8 p. 100 des bénéficiaires du PAAC sont fort susceptibles d'être placés en établissement. Sans les services offerts dans le cadre du PAAC, on a évalué que le pourcentage augmenterait à près de 26 p. 100. On estime que grâce au PAAC, on réalise des économies de près de 46 millions de dollars par année, comparativement à ce qu'il en coûterait pour donner des soins en établissement aux anciens combattants.

Services offerts en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants aux conjoints des anciens combattants décédés : Autrefois, tous les services offerts en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) étaient interrompus au moment du décès de l'ancien combattant. Selon une mesure adoptée le 1er septembre 1990 en vertu du nouveau Programme pour la santé des anciens combattants, il est prévu que les services d'entretien ménager et d'entretien de terrain à domicile continueront à être offerts au conjoint de l'ancien combattant décédé pendant la première année suivant la date du décès. Ainsi, les conjoints éprouvés bénéficieront d'une période qui leur permettra de traverser ces moments difficiles et de prendre les dispositions nécessaires, compte tenu de leurs besoins.

Le tableau 12 présente les dépenses et l'augmentation du nombre de bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants au cours des dernières années.

Tableau 12 : Augmentation des dépenses et du nombre de bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants



Nota : Les dépenses indiquées sont en dollars de l'année courante.

Politique connexe au Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants : Le Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants découle de la fusion, en septembre 1990, du Règlement sur le traitement des anciens combattants et du Règlement sur le soin des anciens combattants. Avec l'adoption de ce nouveau Programme qui tient compte des dernières décisions et annule les dispositions législatives périmées, une nouvelle orientation stratégique était nécessaire pour garantir l'uniformité d'application de la loi. Le vieillissement des anciens combattants et les changements relatifs à la prestation des soins de santé ont mécessité l'adoption de nouvelles politiques et de nouveaux règlements permettant au Ministère de répondre aux besoins liés à l'âge des bénéficiaires. Toutes ces directives d'orientation seront examinées et rendues publiques dès avril 1991. La nouvelle réglementation a été rendue publique en septembre 1990.

Systèmes de santé : Depuis 1988, on a pris certaines mesures en vue d'améliorer les rapports de gestion, les prévisions et la réalisation du Programme, dans le cadre de la préparation du Système de traitement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (STPAAC) qui a été mis en oeuvre le 1er mai 1989. Le STPAAC a simplifié l'administration du Programme et amélioré la surveillance, l'évaluation et le contrôle du Programme au chapitre des services aux bénéficiaires, des prévisions, de la planification et de la gestion des cas. On a apporté de légères modifications au Système en 1990-1991 pour en améliorer certains aspects. Jusqu'à maintenant, divers autres systèmes automatisés ont été mis au point pour répondre aux besoins sans cesse croissants dans le domaine des soins de santé (par exemple, le Système de comptabilisation des traitements, le Système de soutien de l'admissibilité aux traitements et le Système d'information sur les soins en établissement). Au cours de l'exercice 1990-1991, on a procédé aux derniers ajustements du STPAAC à la suite des changements apportés aux règlements et à l'admissibilité des bénéficiaires. On a également commencé la mise en oeuvre du Système de contrôle de l'admissibilité pour tenir à jour et vérifier les données concernant l'admissibilité des clients.

B. Pensions

1. Objectif

Fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services relatifs aux pensions, portant notamment sur des conseils et des renseignements, l'évaluation médicale, la distribution des prestations et le recours.

2. Description

Les pensions et prestations d'invalidité ou de décès sont payées conformément à la Loi sur les pensions, au Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation, à l'ordonnance sur l'indemnisation des employés (Guerre) de l'État, à la Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax, à la Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux et aux lois et ordonnances connexes. Les employés du ministère des Anciens combattants préparent des dossiers que la Commission canadienne des pensions étudie et à partir desquels elle rend une décision. De plus, le Ministère a le mandat d'accorder des prestations aux personnes à charge, de communiquer avec les pensionnés au sujet de questions liées aux pensions, d'émettre des chèques de prestations et de fournir des avis médicaux professionnels.

L'administration et la réalisation du Programme des pensions d'invalidité par le ministère des Anciens combattants englobent l'enregistrement et le maintien d'un suivi des demandes de prestations, la préparation de précis médicaux, la communication d'avis médicaux à l'égard des décisions rendues en première instance et la préparation d'"exposés de cas" en vue d'appels. Le Ministère communique avec les pensionnés aux stades de l'admissibilité et de l'évaluation de leurs demandes et traite les demandes de renseignements qui peuvent avoir trait à leurs comptes de pension ou à la situation de leurs demandes. Il prépare également un relevé de compte pour le paiement et veille à l'émission des chèques.

3. Sommaire des ressources

En 1991-1992, les pensions compteront pour environ 57 p. 100 des dépenses du Programme du ministère des Anciens combattants et 11 p. 100 de ses années-personnes. Environ 98 p. 100 des dépenses totales indiquées au tableau 13 sont destinées aux paiements de transferts faits aux pensionnés et aux anciens prisonniers de guerre.

Tableau 13 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992		Prévu* 1990-1991		Réel 1989-1990	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Subventions et contributions						
Paiements des prestations pour les pensions d'invalidité/ de survivant	1 040 070		995 062		895 246	
Subventions d'inhumation	3 583		3 240		2 588	
Réalisation du Programme des pensions	20 735	372	21 853	373	20 705	373
	1 064 388	372	1 020 155	373	918 539	373

* Prévisions au 30 novembre 1990

Voir la page 2-9 pour l'explication des différences importantes entre le Budget des dépenses principal de 1991-1992 et les prévisions de 1990-1991.

Tableau 14 : Résultats financiers en 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990					
	Réel		Budget principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Subventions et contributions						
Paiements des prestations pour les pensions d'invalidité/ de survivant	895 246		879 825		15 421	
Subventions d'inhumation	2 588		2 570		18	
Réalisation du Programme des pensions	20 705	373	18 733	373	1 972	-
	918 539	373	901 128	373	17 411	-

Voir la page 2-15 pour l'explication des différences importantes entre le Budget des dépenses principal de 1989-1990 et les dépenses réelles de 1989-1990.

4. Données sur le rendement et justification des ressources

Bénéficiaires : En 1991-1992, 148 497 bénéficiaires recevront des pensions d'invalidité, de survivant ou des indemnités d'ancien prisonnier de guerre en vertu des dispositions de la Loi sur les pensions. Le tableau 15 montre la ventilation des bénéficiaires par type. Les diverses prestations, les types de service militaire ouvrant droit à des prestations et quelques statistiques sont énumérés ci-après.

Types de prestations : Les pensions et les allocations sont accordées à l'égard de décès ou d'invalidités liés au service militaire ou à tout autre service admissible. On s'attend à ce que le nombre des pensionnés pour invalidité diminue d'environ 5 p. 100 entre 1987-1988 et 1991-1992. Une réduction de 2 p. 100 est prévue entre 1990-1991 et 1991-1992. Cette réduction du nombre des pensionnés pour invalidité est due principalement au vieillissement de ces derniers.

Les prestations de survivant sont versées aux conjoints et aux enfants admissibles à la suite du décès d'un ancien combattant touchant une invalidité ou dont le décès résulte du service militaire. On prévoit que le nombre de survivants sera de 23 p. 100 plus élevé en 1991-1992 qu'en 1987-1988. Cette augmentation résulte en partie du rétablissement des prestations aux conjoints survivants (en 1989-1990, on a reçu plus de 5 500 demandes), et en partie du fait que les pensions de survivant remplacent progressivement les pensions d'invalidité au fur et à mesure que les anciens combattants viennent à décéder.

Les anciens prisonniers de guerre touchent une indemnité pour le temps qu'ils ont passé en captivité. Plus de 50 p. 100 de ces bénéficiaires touchent également des pensions d'invalidité. Tel qu'indiqué au tableau 15, on ne prévoit qu'une diminution de 17 p. 100 du nombre de bénéficiaires recevant une indemnité de prisonnier de guerre entre 1987-1988 et 1991-1992.

Tableau 15 : Bénéficiaires par type

	1991-1992 Prévu	1990-1991 Prévu	1989-1990 Réel	1988-1989 Réel	1987-1988 Réel
Bénéficiaires de pensions d'invalidité	91 251	93 232	94 951	95 735	96 450
Survivants	55 053	53 383	49 794	45 490	44 596
Anciens PG bénéficiaires d'indemnités d'anciens PG seulement	2 193	2 316	2 431	2 550	2 644
Total	148 497	148 931	147 176	143 775	143 690

En 1989-1990, 12 411 pensionnés ont reçu des allocations spéciales pour soins, pour vêtements ou pour incapacité exceptionnelle, ce qui représente une augmentation de 3 p. 100 par rapport à l'exercice 1988-1989. Il est prévu que le nombre de pensionnés recevant des montants spéciaux augmentera légèrement, suite aux diverses modifications législatives concernant les allocations pour soins et pour vêtements.

Les pensionnés peuvent également être admissibles à une rente en raison du service et à d'autres gratifications décernées en vertu du nouveau Décret sur les décorations pour bravoure. Les ordonnances en vertu desquelles se faisait jusqu'à maintenant l'octroi de gratifications aux personnes qui ont reçu des décorations pour bravoure dans le cadre de leur service au sein des Forces canadiennes durant la Seconde Guerre mondiale ont été annulées et remplacées par l'Ordonnance relative aux décorations pour bravoure. Cette nouvelle ordonnance simplifie, aux fins administratives, les ordonnances antérieures et prévoit le versement par le Canada d'une prestation pour bravoure aux héros de la guerre, en majorité des Terre-Neuviens, qui ont servi au sein des Forces britanniques au cours de la Seconde Guerre mondiale. Cette mesure fait suite à une demande présentée depuis longtemps par des anciens combattants de Terre-Neuve (et d'autres Canadiens qui ont servi au sein des Forces britanniques) qui ne recevaient ces prestations.

En 1989-1990, 1 316 bénéficiaires ont touché ces prestations. Il y aura cette année une légère augmentation du nombre de décorations remises en vertu de la nouvelle ordonnance, étant donné que le Canada versera des prestations aux Terre-Neuviens qui ont servi au sein des Forces britanniques durant la Seconde Guerre mondiale.

Types de service : Les pensions d'invalidité, les pensions de survivant et les indemnités d'ancien prisonnier de guerre sont classées selon le type de service auquel l'affection ou le décès est imputable. Le tableau 16 montre la répartition des bénéficiaires de pension.

Tableau 16 : Répartition des bénéficiaires de pensions selon le type de service

	Prévu 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988
Première Guerre mondiale	4,1 %	4,8 %	5,3 %	6,1 %	6,7 %
Seconde Guerre mondiale	82,2 %	82,5 %	82,7 %	82,7 %	82,9 %
Corée	2,0 %	1,9 %	1,9 %	1,9 %	1,9 %
Force régulière	11,7 %	10,8 %	10,1 %	9,3 %	8,5 %

Prestations payées : Les prestations sont accordées conformément au degré d'invalidité. Le degré d'invalidité est évalué de 1 à 100 p. 100 selon une "table des invalidités". Les taux de base sont rajustés au 1er janvier de chaque année en fonction de l'indice des prix à la consommation.

L'ensemble des lois adoptées a changé la période en fonction de laquelle est calculé le facteur d'indexation des pensions. La nouvelle période correspond à celle qu'utilise Santé et Bien-être social Canada aux fins du Régime de pensions du Canada. Cependant, la date de rajustement (1er janvier) restera la même.

Les pensionnés pour invalidité reçoivent également des prestations supplémentaires à l'égard de leur conjoint et de leurs enfants. En 1989-1990, on a versé des prestations supplémentaires à l'égard de plus de 74 280 conjoints et enfants. Le tableau 17 donne les taux de base des cinq dernières années pour un pensionné souffrant d'une invalidité évaluée à 100 p. 100.

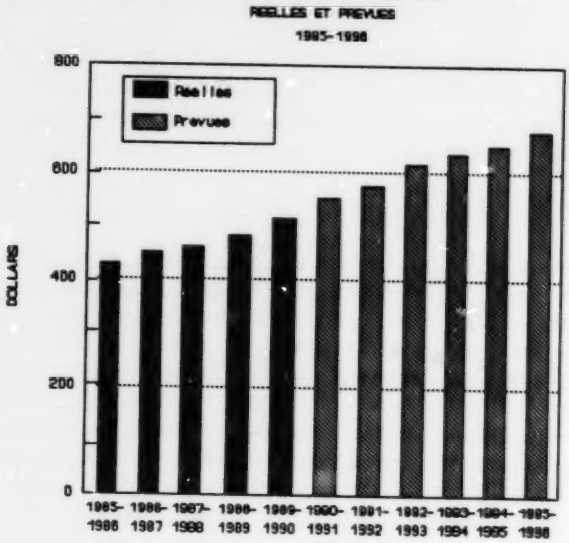
Tableau 17 : Échelle des pensions payées mensuellement pour une invalidité évaluée à 100 p. 100 (en vigueur chaque année au 1er janvier)

	1990	1989	1988	1987	1986
Pension de base *	1 410,09 $	1 346,79 $	1 293,75 $	1 240,41 $	1 191,56 $
Pension supplémentaire versée à l'égard du conjoint (équivalent à 25 p. 100 de la pension de base)	352,52	336,70	323,44	310,10	297,89
Pension supplémentaire à l'égard des enfants					
Premier enfant (équivalent à 13 p. 100 de la pension de base)	183,31	175,08	168,19	161,25	154,90
Deuxième enfant (équivalent à 9,5 p. 100 de la pension de base)	133,96	127,95	122,90	117,84	113,20
Chaque enfant additionnel (équivalent à 7,5 p. 100 de la pension de base)	105,76	101,01	97,03	93,03	89,37

* La pension de base est le montant indiqué à l'annexe 1 et payé tous les mois à un pensionné célibataire souffrant d'une invalidité évaluée à 98 p. 100.

Le tableau 18 donne la moyenne, en dollars courants, des prestations mensuelles qui ont été versées et qui le seront, au cours de la période de onze ans allant de 1985 à 1996. Bien que la moyenne relative de la pension mensuelle semble augmenter à un rythme relativement constant, un certain nombre d'éléments l'ont fait varier. Signalons, par exemple, l'attribution à des pensionnés pour invalidité de prestations versées aux survivants, l'augmentation du nombre des prestations versées aux survivants à la suite du rétablissement des pensions à l'égard des conjoints remariés (dont la plupart reçoivent des prestations de survivants) et l'accroissement du nombre de pensionnés dont l'état de santé s'est détérioré et dont le taux des prestations a augmenté.

Tableau 18 : Prestations de pension mensuelles moyennes



La Loi sur les pensions a été modifiée au cours de l'automne à des fins d'uniformisation, de clarification, de simplification et de groupement des mesures législatives et d'exécution du Programme.

Des améliorations ont été apportées aux mécanismes de réalisation du Programme des pensions et aux processus connexes. Le processus de vérification de paiement des pensions a fait l'objet d'échantillonnages, ce qui a permis de réaffecter des ressources à des secteurs d'activités croissantes.

Un processus de changement d'adresse, plus simple et plus efficace, a été mis au point. Ainsi, les pensionnés reçoivent leurs prestations plus rapidement. On a également informatisé le système de diffusion, ce qui accélère le service.

Le programme de dépôt direct a été mis en place et les prestations de plus de 45 000 pensionnés sont maintenant versées directement dans leur compte de banque.

C. Soutien financier

1. Objectif

Fournir aux anciens combattants et aux autres personnes admissibles des services de soutien financier portant sur des conseils et des renseignements, les décisions administratives, l'administration et la distribution des prestations, les conseils juridiques et le redressement.

2. Description

L'activité du Soutien financier porte sur les questions relatives au soutien financier et aux autres programmes spéciaux pour les anciens combattants, les personnes à leur charge et certaines autres personnes désignées. Ces prestations comprennent les allocations aux anciens combattants, les allocations de guerre pour les civils, les allocations et une aide pour régler les frais de funérailles et d'inhumation, les allocations pour l'entretien des monuments commémoratifs de champ de bataille, l'aide à l'éducation pour les anciens combattants et les orphelins pensionnés d'anciens combattants et des services spécialisés de bien-être pour les anciens combattants, sourds ou paraplégiques. On exploite également deux ateliers en milieu protégé pour la production de coquelicots et de couronnes commémoratives vendus à l'occasion de la campagne annuelle du coquelicot de la Légion royale canadienne et de divers autres événements commémoratifs.

Le paiement des prestations en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants constitue la principale activité du Soutien financier et fait en sorte que les personnes admissibles ont un niveau de revenu garanti. Les programmes du souvenir offrent une aide dans les domaines suivants : funérailles et inhumation, études et formation, aide financière et d'urgence, administration de fonds en fiducie et de comptes sous tutelle, successions des anciens combattants, assurance des anciens combattants, entretien des tombes et des monuments érigés à la mémoire des Canadiens morts à la guerre et des monuments commémoratifs de champs de bataille en Europe; ces programmes sont la source principale de financement de diverses associations et organisations qui aident les anciens combattants et les personnes à leur charge.

3. Sommaire des ressources

En 1991-1992, l'activité du Soutien financier comptera pour environ 13 p. 100 des dépenses du Programme des Anciens combattants et 10 p. 100 de ses années-personnes. Le tableau 19 montre qu'environ 89 p. 100 des dépenses totales portent sur les paiements de transfert sous la forme de subventions, surtout les allocations aux anciens combattants.

Tableau 19 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992		Prévu* 1990-1991		Réel 1989-1990	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Paiements des prestations						
Prestations financières de l'allocation d'ancien combattant	188 300		227 550		264 280	
Fonds du Souvenir	15 348		11 289		7 708	
Autres subventions	8 500		8 549		7 482	
Aide pour l'inhumation	7 263		5 368		4 864	
Réalisation du programme des prestations financières	19 260	360	19 856	361	32 626	363
	238 671	360	272 612	361	316 960	363

* Prévisions au 30 novembre 1990

Voir la page 2-9 pour l'explication des différences importantes entre les prévisions de 1990-1991 et le Budget de 1991-1992.

Tableau 20 : Résultats financiers 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990					
	Réel		Budget principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Paiements des prestations						
Prestations financières de l'allocation d'ancien combattant	264 280		280 000		(15 720)	
Fonds du Souvenir	7 708		3 880		3 828	
Autres subventions	7 482		7 692		(210)	
Aide pour l'inhumation	4 864		5 010		(146)	
Réalisation du programme des prestations financières	32 626	363	17 063	363	15 563	
	316 960	363	313 645	363	3 315	-

Voir la page 2-15 pour l'explication des différences importantes.

4. Données sur le rendement et justification des ressources

Paiement des prestations : La plus grande partie des dépenses dans le cadre de cette activité porte sur les allocations aux anciens combattants (AAC). Les dépenses réelles et prévues pour la période 1987-1988 à 1991-1992 sont indiquées au tableau 21.

Tableau 21 : Bénéficiaires d'AAC et dépenses prévues et réelles

(en milliers de dollars)	1991-1992 Prévu	1990-1991 Prévu	1989-1990 Réel	1988-1989 Réel	1987-1988 Réel
Bénéficiaires	43 897	48 557	56 747	64 282	72 658
(en milliers de dollars)	188 300	227 550	264 280	310 503	365 618

Pour être admissible à l'AAC, un ancien combattant doit répondre aux critères d'admissibilité en raison de ses états de service, être inapte à travailler à cause de son âge ou d'une incapacité et avoir un revenu qui ne permet pas de subvenir à ses besoins selon un examen de son revenu. Le processus d'examen du revenu détermine l'admissibilité financière initiale et courante de tous les anciens combattants, veuves et orphelins. Le tableau 22 donne les taux mensuels pour la période allant de 1986 à 1990.

Tableau 22 : Taux mensuels de l'AAC (en vigueur en juin)*

(en dollars)	1990	1989	1988	1987	1986
Marié	1 245,29	1 182,63	1 136,48	1 089,99	1 046,42
Seul	820,17	778,90	748,51	717,89	689,19
Orphelin	439,50	417,39	401,11	384,71	369,34
Enfant additionnel	146,50	139,30	133,86	128,39	123,25

* Les taux sont rajustés trimestriellement selon l'augmentation de l'indice des prix à la consommation.

En 1989-1990, on a réduit de 6 p. 100 les années-personnes du Programme des AAC. Globalement, le nombre d'années-personnes de l'activité du Soutien financier est resté le même.

Pour le programme d'AAC, les niveaux de productivité ont augmenté de 1987-1988 à 1988-1989 mais ont baissé légèrement entre 1988-1989 et 1989-1990 (Tableau 23). Au cours de ces deux années, les premières demandes d'allocation d'ancien combattant ont augmenté de 43 p. 100, les réexamens de 3 p. 100 et les demandes présentées à l'égard du Fonds de secours, de 11 p. 100.

Tableau 23 : Productivité (heures/volume d'unité)

Activité	1989-1990	1988-1989	1987-1988
Premières demandes d'allocation d'ancien combattant	2,46	2,18	4,29
Réexamens des demandes d'allocation d'ancien combattant	2,20	1,67	2,26
Demandes présentées à l'égard du Fonds de secours	2,67	2,59	3,01
Demandes de subvention pour les funérailles et l'inhumation	3,73	0,28	-

Le tableau 24 identifie les volumes les plus importants de la charge de travail. Malgré la diminution du nombre de bénéficiaires d'allocation d'ancien combattant (AAC), la charge de travail (AAC) est demeurée relativement constante en raison de l'augmentation du nombre de bénéficiaires qui établissent leur admissibilité financière à l'égard des prestations de soins de santé.

Tableau 24 : Volumes de la charge de travail

Activité	1991-1992 Prévu	1990-1991 Prévu	1989-1990 Réel	1988-1989 Réel	1987-1988 Réel
AAC/AGC					
Demandes	20 650	20 800	20 930	23 471	21 110
Réexamens	43 645	44 287	46 264	57 464	50 259
Renouvellements	13 883	18 294	25 752	30 371	37 642
Demandes présentées à l'égard du Fonds de secours	5 424	6 500	7 200	7 544	7 869
Demandes de subvention pour les funérailles et l'inhumation	3 725	3 800	3 900	3 703	--

Tableau 25 : Délais d'exécution (en jours)

Programme	Norme	Cumulatif en mai 1990	Réel 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988
Premières décisions AAC/AGC	35	37,0	43,8	37,0	35,0
Fonds de secours	18	7,3	8,2	9,5	8,8
Funérailles et inhumation	25	10,4	14,9	10,9	12,3
Anciens combattants ayant servi au Canada	15	15,3	11,6	5,4	--

Données générales : On a continué à accorder la priorité à la réalisation efficace du Programme d'allocations aux anciens combattants, notamment à la mise en oeuvre de systèmes améliorés de distribution des allocations et à la mise sur pied de projets nouveaux.

On s'est attardé, entre autres, à diverses options quant à la réalisation du Programme d'allocations aux anciens combattants. On a mis sur pied un projet en vue de déterminer le meilleur moyen de réaliser le Programme. Dans la première phase du projet, on a étudié la possibilité de consolider le programme pour en faire la livraison à partir d'un, deux ou trois endroits plutôt que cinq comme à l'heure actuelle.

Les liaisons avec Revenu Canada Impôt et Santé et Bien-être social Canada se poursuivent; elles ont pour but d'améliorer la gestion du Programme. Ainsi, il a été possible de faire un calcul plus exact des prestations, de mieux répondre aux besoins des bénéficiaires et de réduire sensiblement la charge de travail administrative.

Parmi les améliorations apportées en 1990-1991, mentionnons l'instauration d'un système automatisé d'envois postaux à l'égard du processus de renouvellement annuel de la liste des bénéficiaires. Ce processus garantit à tous les bénéficiaires de l'information ponctuelle et des réponses opportunes à leurs demandes de renseignements. Dans le cas des personnes qui reçoivent également des prestations en vertu du Programme de la sécurité de la vieillesse, l'accès aux bases de données de ce Programme a amélioré le système d'allocation de ces prestations. De plus, on a instauré un système d'appels à l'intention des anciens combattants du Canada.

En 1989-1990, le gouvernement a annoncé, dans le cadre de la présentation de son Budget, que les bénéficiaires pourraient se prévaloir du système de dépôt direct. Dès la fin de 1990, les allocataires ont pu demander que leurs allocations soient déposées directement dans leur compte, dans l'établissement financier de leur choix. Ce service est optionnel et a été mis en place uniquement dans le but de répondre aux besoins des bénéficiaires.

On a apporté de légères modifications à la Loi sur les allocations aux anciens combattants. Ces modifications qui visent à clarifier, à simplifier et à corriger le libellé de la Loi et, en même temps, à supprimer les définitions périmées ont été adoptées.

En septembre 1989, on a entrepris l'évaluation du Programme du Fonds de secours, afin de s'assurer que le système de distribution des prestations était aussi efficace que possible et qu'on répondait aux autres besoins des bénéficiaires. L'examen a pris fin en septembre 1990 et la mise en oeuvre des recommandations est prévue au cours de l'exercice 1991-1992. Par exemple, le programme sera désormais financé sur deux ans, les catégories de besoins des clients seront élargies et on en fera la promotion auprès des clients.

En 1986, le rapport du Vérificateur général faisait ressortir divers problèmes de principe liés à la façon dont le Ministère administre les sommes d'argent des bénéficiaires. C'est pourquoi une étude complète de la situation a été effectuée en 1988. La loi a été modifiée en 1990-1991 afin de permettre au Ministère d'apporter des changements dans sa façon d'administrer ces sommes d'argent. Les changements continueront à être mis en oeuvre au cours de l'exercice 1991-1992 et auront pour effet d'améliorer les paiements d'intérêt sur les comptes sous tutelle, la fusion des comptes sous tutelle en un seul compte par ancien combattant, la mise en place de mesures relatives à la gestion des comptes en fiducie et la formation du personnel des régions dans ce domaine.

L'examen des programmes du Portefeuille concernant les frais de funérailles et d'inhumation, a démontré qu'une fusion faciliterait pour les requérants l'accès à ces deux programmes. La loi a été modifiée en 1990-1991 de façon à permettre cette fusion et les changements devraient avoir lieu en 1991-1992.

La charge de travail et les coûts de distribution des prestations du Programme des allocations aux anciens combattants continueront de diminuer au fil des ans, étant donné que de plus en plus d'anciens combattants et de personnes à leur charge recevront des prestations de sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada. La charge de travail des Programmes commémoratifs, quant à elle, augmentera au cours des quelques prochaines années, surtout en ce qui a trait à la gestion des fonds en fiducie.

D. Gestion des contrats immobiliers

1. Objectif

Fournir aux bénéficiaires des services de gestion des contrats immobiliers, des services de successions, ainsi que des services de comptabilité de la caisse en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants et du Règlement qui s'y rattache.

2. Description

L'Office de l'établissement agricole des anciens combattants (OÉAAC) offre des services de gestion de contrats immobiliers et d'autres services aux anciens combattants, à leurs héritiers et à leurs representants relativement à des biens immobiliers achetés en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants. Ces services comprennent des services de consultation après le prêt, d'évaluation immobilière et d'administration des contrats de vente.

Le Secteur de l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants se compose d'une administration centrale, de quatre bureaux de division, de 24 bureaux locaux et de sept bureaux de contact situés à travers le Canada. On a mis fin au programme des prêts en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants en 1977. Il y a environ 12 000 comptes actifs constituant un capital en circulation de 65 millions de dollars à recouvrer.

Nom des conjoints ajoutés aux contrats de vente (OÉAAC) : À la suite d'une modification apportée à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants en 1986, les anciens combattants peuvent voir le nom de leur conjoint inscrit dans le contrat de vente. Au décès de l'ancien combattant, le conjoint peut acquérir le titre de la propriété sans payer les frais juridiques coûteux associés au règlement des successions. Depuis la date d'entrée en vigueur de cette modification, 12 165 anciens combattants ont fait inscrire le nom de leur conjoint dans leur contrat de vente.

3. Sommaire des ressources

Les dépenses liées à l'activité de la Gestion des contrats immobiliers représenteront moins de 1 p. 100 des dépenses totales du Programme du ministère des Anciens combattants et environ 3 p. 100 des années-personnes en 1991-1992. Les traitements et les salaires comptent pour environ 90 p. 100 des dépenses liées à cette activité.

Tableau 26 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992		Prévu* 1990-1991		Réel 1989-1990	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Gestion des contrats immobiliers	4 612	92	4 889	92	4 563	103

* Prévisions au 30 novembre 1990

Tableau 27 : Résultats financiers en 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990					
	Réel		Budget principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Gestion des contrats immobiliers	4 563	103	4 913	114	(350)	(11)

4. Données sur le rendement et justification des ressources

Données générales : En 1989-1990, le nombre de comptes impayés en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants est passé de 16 032 à 14 040. Au cours de l'année, on a recouvré un capital de 16 900 000 $. Les intérêts ont été de 5 000 000 $.

Indicateurs d'efficacité : Les indicateurs d'efficacité clés sont les années-personnes par compte actif, les salaires par compte actif, les coûts de fonctionnement par année-personne et le coût total par compte actif.

Tableau 28 : Indicateurs d'efficacité

	Prévu 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988
Années-personnes par compte actif	,0059	,0059	,0056	,0061	,0058
Salaire par compte actif	*258,00 $	*258,00 $	*223,02 $	187,51	182,90
Coût de fonctionnement par année-personne	5 012,05 $	5 012,05 $	4 396,67 $	3 807,14 $	4 460,62 $
Coût total par compte actif*	*287,63 $	*287,63 $	*247,70 $	210,76 $	208,85 $

* Les augmentations de coûts par compte sont directement imputables aux augmentations de salaires et aux paiements rétroactifs.

Tableau 29 : Délais d'exécution (en jours)

	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988	Réel 1986-1987
Demandes des bénéficiaires :					
Courantes	3,7	4,5	6,1	3,5	8,6
Urgentes	1,7	1,8	1,8	1,5	2,7

L'Office de l'établissement agricole des anciens combattants réduit graduellement ses activités. Depuis le 31 mars 1977, aucun prêt n'a été consenti. Les efforts de l'administration portent essentiellement à l'heure actuelle sur les services de gestion des propriétés, et l'accent est mis sur le respect, par les anciens combattants, des contrats de vente et des dispositions de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants.

Tableau 30 : Pourcentage des arriérés par rapport au montant total du paiement dû

	Prévu 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988
Montant total dû	11 415 896 $	12 928 534 $	14 641 601 $	16 574 931 $	18 752 315 $
Total des arriérés	148 407 $	168 071 $	203 067 $	211 251 $	234 745 $
Pourcentage des arriérés	1,3 %	1,3 %	1,4 %	1,3 %	1,3 %

Il n'y a eu aucune augmentation ou diminution importante des arriérés au cours des cinq dernières années.

L'intégration de l'OÉAAC au Secteur des services aux anciens combattants est en bonne voie. La première phase a porté sur la fusion des fonctions administratives de l'OÉAAC et de celles du Secteur des services aux anciens combattants le 31 mars 1989; cette fusion a entraîné le transfert de 14 années-personnes. Le reste de l'intégration se fera au cours de l'exercice 1990-1991.

Tableau 31 : Sommaire du solde des prêts non échus au 31 mars 1990

Taux d'intérêt	Nombre de prêts par catégorie					Solde non échu
	61	62	63	66	Total	
3,500	648	9 154	48	0	9 850	14 983 759,30
3,750	0	21	0	0	21	19 091,20
4,000	0	63	1	0	64	71 110,88
4,250	0	139	1	0	140	198 421,63
4,500	0	810	3	0	813	1 675 735,81
4,750	0	1 828	5	0	1 833	6 837 625,99
5,000	1 385	1 502	13	9	2 909	8 577 559,78
6,375	121	0	0	1	122	439 739,15
6,750	310	0	0	0	310	1 297 955,76
7,000	447	4 487	21	10	4 965	22 156 119,51
7,500	78	534	0	0	612	2 202 828,04
7,750	60	544	1	0	605	1 951 572,32
8,000	98	687	4	1	790	2 277 151,98
8,250	38	395	3	2	438	1 518 966,89
8,500	128	1 189	3	6	1 326	4 684 973,71
8,750	40	454	1	2	497	1 320 680,07
9,000	43	197	2	3	245	781 890,60
9,250	140	472	3	21	636	1 853 322,01
9,500	0	2	0	7	9	58 703,87
9,750	43	393	5	4	445	847 917,98
10,000	58	151	0	7	216	618 314,69
10,750	0	0	0	6	6	47 841,40
12,750	0	0	0	8	8	52 998,28
14,000	0	0	0	1	1	12 004,53
15,750	0	0	0	1	1	9 391,88
Total	3 637	23 022	114	89	26 862*	74 495 677,26

* La plupart des comptes comportent plus d'un prêt.

Entreprise

Légende :
- 61 Exploitation agricole à temps plein
- 62 Exploitation agricole à temps partiel
- 63 Pêche commerciale
- 66 Achat par un civil

E. Administration du Ministère

1. Objectif

Fournir au Programme des Anciens combattants une direction et des services qui en garantissent le fonctionnement efficace et efficient. Cela comprend la planification, l'élaboration d'une politique et de normes ainsi que la direction fonctionnelle dans les domaines des finances, du personnel, des services de gestion, de la planification ministérielle, des communications, de la vérification, de l'évaluation de programmes, des services de sécurité, de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

2. Description

L'Administration du Ministère comprend les bureaux du ministre, du sous-ministre et les fonctions de gestion du soutien des finances, du personnel, des services de gestion, des services organisationnels (planification du Ministère, mesures législatives et règlements, évaluation de programmes, secrétariat de direction), des communications, de la vérification, des services de sécurité et de la coordination de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

3. Sommaire des ressources

Les dépenses liées à l'activité de l'Administration du Ministère représenteront environ 2 p. 100 des dépenses totales de l'ensemble du Portefeuille et 12 p. 100 de ses années-personnes en 1991-1992. Environ 56 p. 100 de ces dépenses concerneront les traitements et les salaires.

Tableau 32 : Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992		Prévu* 1990-1991		Réel 1989-1990	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Administration du Ministère	40 080	435	37 332	492	34 032	455

* Prévisions au 30 novembre 1990

Voir la page 2-9 pour l'explication des différences importantes entre les prévisions de 1990-1991 le Budget de 1991-1992.

Tableau 33 : Résultats financiers 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990					
	Réel		Budget principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Administration du Ministère	34 032	455	30 384	457	3 648	(2)

Voir la page 2-15 pour l'explication des différences importantes entre le Budget des dépenses principal de 1989-1990 et les dépenses réelles de 1989-1990.

4. Rendement financier et justification des ressources

Tableau 34 : Coût de l'Administration du Ministère en pourcentage du coût total

(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988
Programme des Anciens combattants	1 875 686	1 828 669	1 696 131	1 601 865	1 598 071
Administration du Ministère	40 080	37 332	34 032	32 162	34 837
Pourcentage	2,1 %	2,0 %	2,0 %	2,0 %	2,0 %

Le Système intégré de gestion financière (SIGF), désormais opérationnel, est devenu le système d'information comptable et de gestion financière officiel du Portefeuille. Le système sert également à inscrire et à vérifier toutes les ententes de contributions et à effectuer tous les versements en vertu du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Le succès qu'a connu la mise en oeuvre du projet de vérification postérieure au paiement des pensions, en collaboration avec le Bureau du contrôleur général, a donné lieu à la mise en application de ces techniques d'échantillonnage à l'égard d'autres services de paiement comme la comptabilité de la paie et le Système de comptabilisation des traitements (SCT).

Comme le Ministère continue à confier à des entrepreneurs du secteur privé les activités concernant les soins de santé à donner aux anciens combattants, il faut de plus en plus compter sur ces techniques pour respecter les exigences de la loi en matière de vérification des comptes.

Dans la Partie III du Budget des dépenses de 1990-1991, on a établi une priorité à moyen terme concernant la réaffectation des ressources limitées du Ministère de secteurs où la demande diminue vers des secteurs où la charge de travail croît sans cesse; cette priorité à moyen terme s'applique également à la rationalisation des processus administratifs utilisés au sein du Portefeuille en vue de permettre une éventuelle réaffectation des ressources. Dans le but d'atteindre cet objectif, on a autorisé la poursuite d'une étude visant à établir le mode de répartition des ressources discrétionnaires disponibles le plus équitable possible dans les régions et les districts aux prises avec des charges de travail qui fluctuent sans arrêt; cette étude vise également à mettre au point des critères permettant d'évaluer dans quelle mesure il sera nécessaire de réaffecter des ressources au cours de l'exercice en cours et des exercices à venir. Cette étude permettra d'identifier les ressources dont doivent disposer chacun des bureaux régionaux et des bureaux de district afin de pouvoir dispenser de façon efficace et efficiente les services et produits offerts aux bénéficiaires. L'étude permettra en outre de faire, le cas échéant, des recommandations en vue de rationaliser les processus administratifs utilisés dans les districts et les régions.

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 35 : Détail des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu* 1990-1991	Réel 1989-1990
Personnel			
Traitements et salaires	135 825	148 925	139 359
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	20 840	19 189	18 003
Biens et services			
Transports et communications	26 312	23 629	20 599
Information	1 925	1 729	1 486
Services professionnels et spéciaux(1)	232 313	208 629	183 269
Location	4 813	4 322	3 880
Achat de services de réparation et d'entretien	6 418	5 763	5 105
Services publics, fournitures et approvisionnements	45 885	41 207	36 151
Autres subsides et paiements	3 209	2 882	2 604
Total des dépenses de fonctionnement	477 540	456 275	410 456
Capital	2 866	1 596	2 744
Paiements de transfert	1 395 280	1 370 798	1 282 931
	1 875 686	1 828 669	1 696 131

* Prévisions au 30 novembre 1990

(1) Cet article comprend les services de santé comme les traitements médicaux, chirurgicaux et dentaires, les frais des hôpitaux au choix du bénéficiaire et les frais des établissements contractants.

2. Besoins en personnel

Tableau 36 : Besoins en années-personnes par activité

	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu* 1990-1991	Réel 1989-1990
Soins de santé	2 282	2 356	2 379
Pensions	372	373	373
Soutien financier	360	361	363
Gestion des contrats immobiliers	92	92	103
Administration du Ministère	435	492	455
	3 541	3 674	3 673

* Prévisions au 30 novembre 1990

Tableau 37 : Besoins en personnel par catégorie professionnelle

	Années-personnes* Contrôlées par le Conseil du Trésor				
	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990	Échelle des traitements actuelle	1991-1992 Provisions pour le traitement annuel moyen
Gestion					
Direction	22	22	22	66 600-132 700	94 374
Gestion supérieure	22	20	20	59 000-69 200	71 481
Scientifique et professionnelle					
Art dentaire	14	17	17	50 078-77 321	71 996
Économique, sociologie et statistique	2	3	3	20 000-79 367	69 512
Sciences domestiques	10	10	10	27 040-61 854	37 615
Médecine	64	63	63	52 408-111 550	89 572
Sciences infirmières	254	265	270	23 008-61 781	40 144
Ergothérapie et physiothérapie	15	13	13	25 334-53 793	41 882
Pharmacie	5	5	5	21 635-63 223	41 974
Psychologie	5	5	5	30 390-70 774	53 754
Travail social	10	12	12	25 262-62 853	39 195
Administration et service extérieur					
Services administratifs	295	293	299	17 470-72 817	43 358
Gestion des systèmes informatiques	67	50	50	22 310-73 032	47 477
Gestion des finances	82	80	80	15 516-69 789	51 217
Services d'information	18	17	17	17 329-65 839	51 777
Organisation et méthodes	36	33	38	17 121-67 800	47 741
Gestion du personnel	48	48	48	16 390-67 273	48 153
Administration des programmes	60	60	60	17 470-72 817	44 916
Achats et approvisionnements	13	8	8	16 292-68 218	40 355
Programmes de bien-être social	360	422	410	18 964-67 800	39 814
Technique					
Soutien technique et scientifique	27	23	23	17 919-64 912	36 787
Soutien des sciences sociales	14	14	14	16 124-73 716	41 971
Soutien administratif					
Traitement mécanique des données	16	27	27	17 165-47 383	28 058
Administration et réglementation	1 058	1 130	1 162	16 504-40 509	27 997
Matériel de bureau	15	19	19	16 163-32 250	26 281
Secrétariat	191	194	185	16 356-40 768	27 010
Exploitation					
Manoeuvres et hommes de métier	50	49	49	19 889-49 692	31 437
Services divers	7	9	9	16 989-51 984	27 720
Chauffage, centrale électrique et opération de machines fixes	17	22	22	24 167-48 482	32 686
Services hospitaliers	728	723	695	17 218-42 360	25 698
Autres	6	8	8	17 989-69 331	43 063
	3 531	3 664	3 663		

	Autres années-personnes*				
	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990	Échelle des traitements actuelle	1991-1992 Provisions pour le traitement annuel moyen
Autres	10	10	10	0-165 500	68 059

* L'expression années-personnes désigne l'emploi d'une personne pendant une année complète ou l'équivalent (par exemple, l'emploi de trois personnes pendant quatre mois chacune). Une année-personne peut viser les employés rémunérés au tarif des heures normales (au Canada ou à l'étranger), permanents ou non, à temps plein ou partiel, saisonniers, nommés pour une période déterminée ou occasionnels et les autres types d'employés.

Les années-personnes contrôlées sont assujetties au contrôle du Conseil du Trésor. À quelques exceptions près, le Conseil du Trésor contrôle directement le nombre d'années-personnes des ministères et organismes énumérés à l'annexe I des parties I et II de la Loi sur les relations de travail dans la Fonction publique. Le Conseil du Trésor ne contrôle pas les années-personnes concernant le personnel des ministres nommé en vertu de l'article 39 de la Loi sur l'emploi dans la Fonction publique et toutes les nominations faites en vertu d'un décret. En outre, les années-personnes de certains ministères et organismes peuvent être exemptées du contrôle du Conseil du trésor. Dans la partie II du Budget des dépenses, les années-personnes contrôlées sont identifiées commes années-personnes "autorisées".

Les autres années-personnes ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor mais sont divulguées à la partie III du Budget des dépenses, dans un tableau comparatif avec les années précédentes, à l'appui des dépenses en personnel requises énoncées dans le Budget des dépenses.

Nota : Les colonnes concernant les années-personnes montrent la répartition prévue des années-personnes du programme, contrôlées ou non, par groupe professionnel. La colonne concernant l'échelle des traitements actuelle indique les échelles salariales par groupe professionnel en vigueur le 1er octobre 1990. La colonne visant l'échelle des traitements indique les coûts salariaux estimatifs de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations d'échelon annuelles, les promotions et la rénumération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe. Les modifications apportées à la répartition des éléments utilisés pour le calcul peuvent influer sur la comparaison des moyennes entre les années.

3. Paiements de transfert

Les subventions et les contributions constituent 75 p. 100 du Budget des dépenses principal du Programme en 1991-1992. Le tableau 38 présente un résumé de toutes les dépenses du Programme relatives aux subventions et aux contributions.

Tableau 38 : Détails des subventions et des contributions

(en dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Subventions			
Pensions			
Pensions d'invalidité et de décès	1 039 329 000	994 420 000	894 715 957
Subventions d'inhumation	3 583 000	3 240 000	2 587 581
Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation	600 000	530 000	463 492
Décorations pour bravoure	71 000	50 000	22 112
Soutien financier			
Allocations aux anciens combattants et allocations de guerre pour les civils :	188 300 000	227 550 000	264 280 437
Armée de campagne du Nord-Ouest			
Guerre sud-africaine			
Première Guerre mondiale			
Seconde Guerre mondiale et Contingent spécial en Corée			
Service durant les deux guerres mondiales			
Allocations de guerre pour les civils			
Assistance accordée en conformité avec les dispositions du Règlement sur le Fonds de secours	2 500 000	2 306 000	2 316 817
Fonds de bienfaisance de l'Armée	18 000	18 000	18 000
Légion royale canadienne	9 000	9 000	9 000
Association canadienne des anciens combattants au Royaume-Uni	1 000	1 000	1 000
Autres prestations -			
Enfants des morts de la guerre (Aide à l'éducation)	789 000	662 000	647 108
Formation universitaire et professionnelle	230 000	210 000	211 840
Aide aux anciens combattants canadiens - District d'outre-mer	372 000	355 000	134 047

Tableau 38 : Détails des subventions et des contributions (suite)

(en dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Remboursement, en vertu du paragraphe 3 de l'article 10 de Loi sur la réadaptation des anciens combattants (S.R.,c.V-5)	2 000	2 000	-
Fonds du Souvenir	15 348 000	11 289 000	7 708 105
Commonwealth War Graves Commission	4 000 000	4 407 000	3 529 987
Cimetière commémoratif des Nations Unies en Corée	30 000	30 000	28 612
Paiements en vertu de la Loi sur les indemnités de service de guerre (S.R.,c.W-4)			
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	10 000	10 000	2 209
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	539 000	539 000	583 356
Soins de santé			
Subventions à diverses provinces relativement à la prestation de services de prothèses aux anciens combattants	500 000	509 000	489 085
Allocation de traitement et prestations connexes	1 867 000	2 090 000	2 262 504
Gestion des contrats immobiliers			
(L) Remboursements des prestations conditionnelles en vertu de l'article 15 conformément à la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	10 000	10 000	-
(L) Crédits de rétablissement en vertu de l'article 8	2 000	2 000	403
	1 258 110 000	1 248 239 000	1 180 011 652
Contributions			
Pensions			
Indemnisation pour perte de gains	70 000	62 000	45 327
Soins de santé			
Contributions aux provinces respectives conformément aux accords relatifs à la cession des hôpitaux du Ministère	-	5 872 000	17 252 364
Contributions accordées aux anciens combattants dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants en vue d'aider à payer les coûts des soins complémentaires de santé qui ne sont pas couverts par les programmes de santé provinciaux	137 100 000	116 625 000	85 621 810
	137 170 000	122 559 000	102 919 501
	1 395 280 000	1 370 798 000	1 282 931 153

4. Recettes

Le tableau 39 présente une liste des recettes. Ces recettes sont créditées directement au Trésor et ne doivent pas servir dans le cadre de l'exécution du Programme.

Tableau 39 : Sources des recettes

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990
Intérêts sur les prêts consentis en vertu de la Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	4 000	4 500	4 987
Régimes provinciaux d'assurance médicale et d'hospitalisation	26 861	26 859	26 317
Autres services aux malades hospitalisés	14 625	10 315	6 384
Confection des coquelicots du jour du Souvenir (Vetcraft)	1 670	1 450	1 402
Remboursement des dépenses de l'année précédente	7 500	7 500	7 264
Autres	600	600	661
	55 256	51 224	47 015

Le tableau 40 donne une liste des sources de recettes reçues par catégorie et par province.

Tableau 40 : Sources de recettes par catégorie et par province (exercice 1989-1990)

Prov.	Intérêts sur les prêts consentis en vertu de la LTAC	Régimes provinciaux d'assurance méd. et hosp.	Autres services aux malades hospitalisés	Confection des coquelicots du jour du Souvenir	Remboursement de dépenses de l'année précédente	Autres	Total
T.-N.	25 684		188 199		8 962	710	223 555
N.-É.	367 504		1 362 504		126 010		1 856 018
Î.-P.-É.	89 527				6 859		96 386
N.-B.	274 766				26 586		301 352
Qc.	348 456	26 316 992	817 916	392 045	246 193	532 981	28 654 583
Ont.	1 726 258		1 202 944	1 009 758	702 724	43 466	4 685 150
Man.	281 333		382 835		70 501		734 669
Sask.	782 530		321 684		6 869	5 141	1 116 224
Alta.	463 333		726 510		14 087	37 962	1 241 892
C.-B.	625 899		1 381 289		874 428	6 199	2 887 815
A.C. Ott.					2 219 261	30 086	2 249 347
A.C. Ch'town	1 690				2 961 148	4 535	2 967 373
Total	4 986 980	26 316 992	6 383 881	1 401 803	7 263 628	661 080	47 014 364

5. Coût net du Programme

Le Budget des dépenses du Programme ne comprend que les dépenses à imputer sur ses crédits votés et prévus par une loi. Le tableau 41 présente d'autres éléments de coût, ainsi que des recettes prévues, dont il faut tenir compte pour établir le coût estimatif net du Programme.

Tableau 41 : Coût net du Programme en 1991-1992

(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-1992	Plus* autres coûts	Coût total du Programme	Moins** recettes	Coût estimatif net du Programme 1991-1992	Coût estimatif net du Programme 1990-1991
Ministère des Anciens combattants	1 875 686	23 901	1 899 587	55 256	1 844 331	1 727 566

* Les autres coûts comprennent :

	(000 $)
• les locaux fournis sans frais par le ministère des Anciens combattants	7 300
• les services fournis sans frais par d'autres ministères :	
- locaux (Travaux publics)	8 829
- émission des chèques (Approvisionnements et Services)	344
- assurance chirurgicale-médicale des employés (Conseil du Trésor)	6 568
- indemnisation des employés (Travail)	860

** Les tableaux 39 et 40 présentent les détails des recettes.

Programme de la Commission canadienne des pensions

1991-1992
Plan de dépenses

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1991-1992 — 3-4
B. Emploi des autorisations en 1989-1990 — 3-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1991-1992
   1. Points saillants — 3-6
   2. Sommaire des besoins financiers — 3-6
B. Rendement récent
   1. Points saillants — 3-7
   2. Examen des résultats financiers — 3-8
C. Données de base
   1. Introduction — 3-9
   2. Mandat — 3-9
   3. Objectif du Programme — 3-9
   4. Description du Programme — 3-9
   5. Organisation du Programme en vue de son exécution — 3-9
D. Perspective de planification
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme — 3-12
   2. Initiatives — 3-14
   3. État des initiatives annoncées antérieurement (1986-1987) — 3-14
E. Efficacité du Programme — 3-14
F. Données sur le rendement et justification des ressources — 3-16

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article — 3-18
   2. Besoins en personnel — 3-19
   3. Coût net du Programme — 3-20

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1991-1992 – Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-1992	Budget principal 1990-1991
	Commission canadienne des pensions		
10	Dépenses du Programme	4 539	4 364
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	565	529
	Total du Programme	**5 104**	4 893

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits	(en dollars)	Budget principal 1991-1992
	Commission canadienne des pensions	
10	Commission canadienne des pensions - Dépenses du Programme	4 539 000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-1992				
	Années-personnes autorisées*	Budgétaire		Total	Budget principal 1990-1991
		Fonctionnement	Dépenses en capital		
Pensions	33	5 078	26	5 104	4 893
Années-personnes autorisées en 1990-1991	33				

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 11, page 3-19.

B. Emploi des autorisations en 1989-1990 - Volume II des Comptes publics

Crédits (dollars)		Budget principal	Total disponible	Emploi réel
	Programme de la Commission canadienne des pensions			
10	Dépenses du Programme	3 914 000	4 378 000	**4 102 462**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	462 000	454 000	**454 000**
	Total du Programme - Budgétaire	4 376 000	4 832 000	**4 556 462**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1991-1992

1. Points saillants

En 1991-1992, le Programme de la Commission canadienne des pensions a les objectifs suivants:

- rendre des décisions à l'égard de 12 000 nouvelles demandes ou révisions de pensions et à l'égard de 6 200 appels à être entendus par ses comités d'examen et ses comités d'évaluation (tableau 9, page 3-17);
- maintenir les délais d'exécution moyens suivants (page 3-14) :
  - moins de quatorze jours pour rendre une décision à l'égard d'une première demande après avoir reçu la documentation à l'appui,
  - moins de quatorze jours pour rendre une décision à la suite d'une audition d'un comité d'évaluation ou d'un comité d'examen.

2. Sommaire des besoins financiers

Les besoins financiers du Programme de la Commission canadienne des pensions tant pour l'année budgétaire que pour l'exercice en cours sont indiqués au tableau 1.

Tableau 1 : Besoins financiers

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu* 1990-1991	Différence
Pensions	5 104	4 962	142
Années-personnes**:			
Contrôlées par le CT	33	32	1
Autres	24	24	-
	57	56	1

* Prévisions au 30 novembre 1990.
** Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 11, page 3-19.

Explication de la différence : Les besoins financiers pour 1991-1992 excèdent de 142 000 $, soit 2.9 p. 100, les dépenses prévues pour 1990-1991. Cet écart est principalement dû à des augmentations de salaire.

Il n'y a qu'une faible différence entre le Budget des dépenses principal de 1990-1991 et les prévisions pour 1990-1991.

B. Rendement récent

1. Points saillants

Les points saillants du rendement du Programme pour 1989-1990 ont été les suivants :

- les décisions rendues à l'égard des demandes présentées en première instance ont augmenté d'environ 23,7 p. 100 comparativement aux niveaux de 1988-1989, passant de 10 369 à 12 832 (voir le tableau 2);
- les cas en attente d'une audition dans les régions où la Commission a un bureau sont restés aux niveaux acceptables établis en 1986-1987 (voir le tableau 3 à la page 3-8);
- on a procédé à la révision du Guide de la politique de la Commission canadienne des pensions en 1989-1990.

Tableau 2 : Décisions à l'égard des demandes présentées en première instance

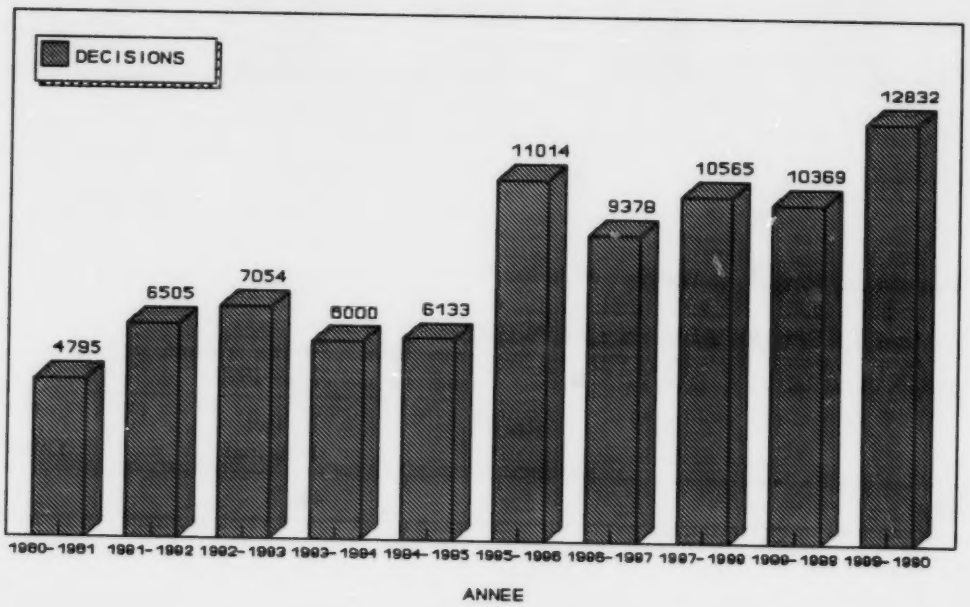
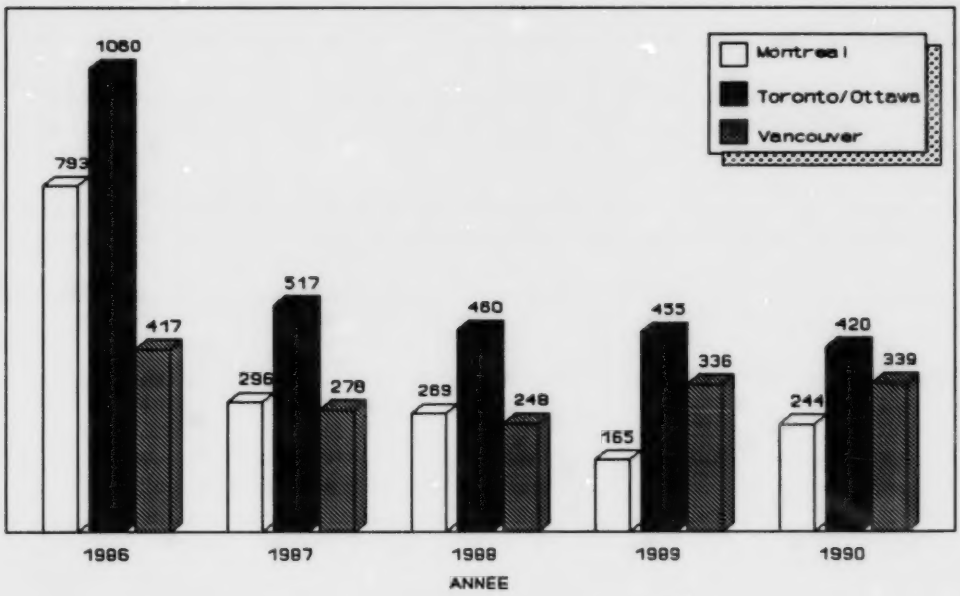


Tableau 3 : Cas en attente d'une audition en deuxième instance



2. Examen des résultats financiers

Tableau 4 : Résultats financiers en 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990		
	Réel	Budget Principal	Différence
Pensions	4 556	4 376	180
Années-personnes* :			
Contrôlées par le CT	32	33	(1)
Autres	24	24	-
	56	57	(1)

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 11, page 3-19.

Explication de la différence : Les dépenses réelles de 1989-1990 ont dépassé de 180 000 $, soit 4 p. 100, les prévisions du Budget des dépenses principal de 1989-1990. La différence est principalement attribuable au coût des salaires plus élevé que prévu; elle a été financée par le crédit 5 pour "éventualités" du Conseil du Trésor.

C. Données de base

1. Introduction

Le Programme de la Commission canadienne des pensions est administré par la Commission canadienne des pensions qui est un organisme indépendant quasi-judiciaire qui rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens combattants.

Ensemble, la Commission, le Bureau de services juridiques des pensions, le Tribunal d'appel des anciens combattants et le ministère des Anciens combattants ont le mandat de traiter les demandes de pension. La Commission est spécialement chargée de rendre des décisions et de tenir les auditions des comités d'examen et des comités d'évaluation relativement aux demandes de pension d'invalidité et de prestations connexes.

2. Mandat

Le mandat juridique de la Commission découle principalement de la Partie I de la Loi sur les pensions qui régit son rôle et sa structure.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme de la Commission canadienne des pensions consiste à octroyer des pensions d'invalidité et les prestations connexes conformément aux textes législatifs qui régissent ses activités, à titre de compensation pour une invalidité ou un décès lié au service militaire ou à tout autre service admissible.

4. Description du Programme

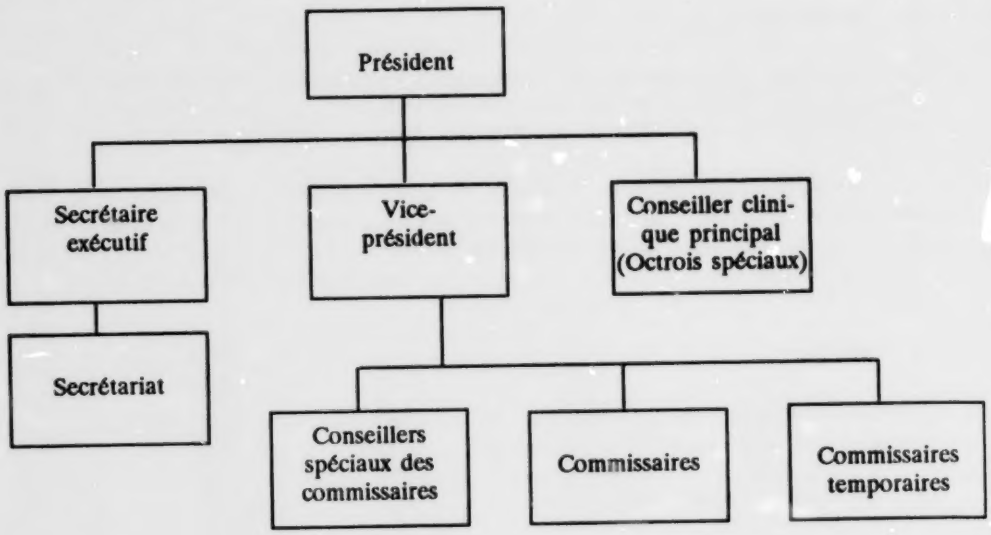
La Commission canadienne des pensions rend des décisions et établit la politique relative aux décisions en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada et de la Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, des parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et d'autres lois, décrets et règlements divers. Le programme est constitué d'une activité, les Pensions, et il est réalisé au moyen d'une organisation décrite au tableau 5 à la page 3-10.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Activité : Les fonctions de l'activité des pensions sont exécutées au moyen de trois sous-activités décrites au tableau 6 à la page 3-11.

Organisation : La Commission est constituée d'un président, d'un vice-président, de douze commissaires, de dix commissaires spéciaux, d'un certain nombre de commissaires vacataires comme le ministre le juge nécessaire et d'un secrétariat. Les détails de l'organisation, des ressources et des fonctions sont présentés aux tableaux 5 et 6.

Tableau 5 : Organisation et ressources

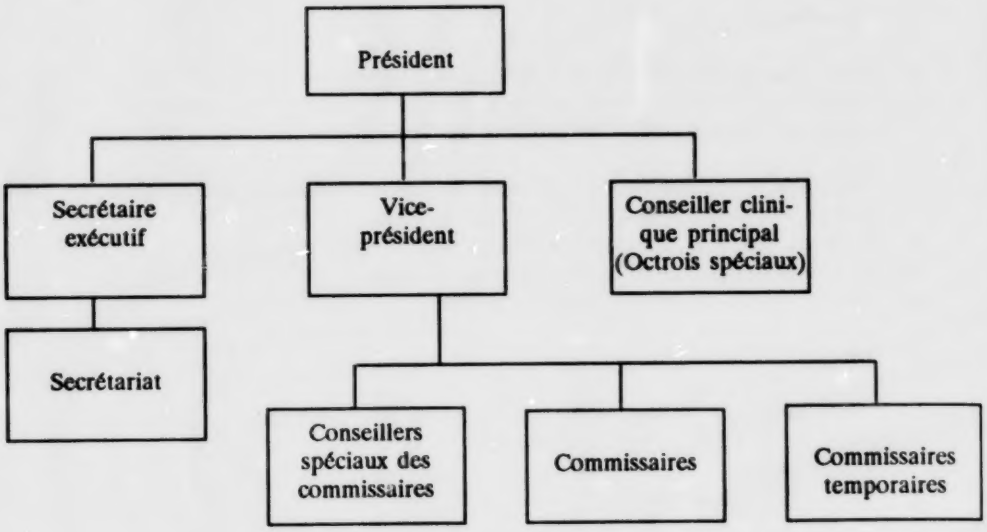


	Budget principal 1991-1992
Années-personnes	57
Coûts de fonctionnement	5 104 000 $

Tableau 6 : Sous-activités du Programme

Sous-activités	Description	Fonctions
Direction administrative	Le président est l'administrateur principal de la Commission. Il est nommé par le gouverneur en conseil et il collabore à la direction administrative de la Commission.	• Collabore à la direction administrative du Programme • Fait la liaison avec les autres éléments de gestion administrative du portefeuille des Anciens combattants • Veille à la liaison avec les organismes centraux • Élabore la politique
Pensions (Décisions)	Ce groupe se compose d'un vice-président, de 12 commissaires et de 10 commissaires spéciaux qui s'acquittent de fonctions de décision. Tous sont nommés par le gouverneur en conseil. Trois commissaires sont affectés dans chacune des villes suivantes : Vancouver, Ottawa et Montréal.	• Demandes de première instance • Décisions du comité d'examen • Décisions du comité d'évaluation • Décisions relatives aux prestations supplémentaires • Examens des évaluations • Décisions relatives au Fonds en fiducie
Soutien à la planification	Ce groupe se compose d'un secrétariat (dirigé par un secrétaire exécutif) qui apporte son concours en matière de politique et de planification relatives à la gestion et coordonne les services financiers ministériels, les ressources humaines et administratives dont bénéficient la Commission. Le groupe compte également un conseiller clinique et des conseillers spéciaux qui éclairent la Commission sur les décisions relatives aux pensions. Il comprend aussi tout le personnel du soutien administratif.	• Services de consultation en matière de gestion administrative et de pensions (décisions) • Service de secrétariat pour la Commission • Soutien en matière de politique et de planification • Dactylographie des décisions • Documentation pour la Commission

Tableau 5 : Organisation et ressources



	Budget principal 1991-1992
Années-personnes	57
Coûts de fonctionnement	5 104 000 $

Tableau 6 : Sous-activités du Programme

Sous-activités	Description	Fonctions
Direction administrative	Le président est l'administrateur principal de la Commission. Il est nommé par le gouverneur en conseil et il collabore à la direction administrative de la Commission.	• Collabore à la direction administrative du Programme • Fait la liaison avec les autres éléments de gestion administrative du portefeuille des Anciens combattants • Veille à la liaison avec les organismes centraux • Élabore la politique
Pensions (Décisions)	Ce groupe se compose d'un vice-président, de 12 commissaires et de 10 commissaires spéciaux qui s'acquittent de fonctions de décision. Tous sont nommés par le gouverneur en conseil. Trois commissaires sont affectés dans chacune des villes suivantes : Vancouver, Ottawa et Montréal.	• Demandes de première instance • Décisions du comité d'examen • Décisions du comité d'évaluation • Décisions relatives aux prestations supplémentaires • Examens des évaluations • Décisions relatives au Fonds en fiducie
Soutien à la planification	Ce groupe se compose d'un secrétariat (dirigé par un secrétaire exécutif) qui apporte son concours en matière de politique et de planification relatives à la gestion et coordonne les services financiers ministériels, les ressources humaines et administratives dont bénéficient la Commission. Le groupe compte également un conseiller clinique et des conseillers spéciaux qui éclairent la Commission sur les décisions relatives aux pensions. Il comprend aussi tout le personnel du soutien administratif.	• Services de consultation en matière de gestion administrative et de pensions (décisions) • Service de secrétariat pour la Commission • Soutien en matière de politique et de planification • Dactylographie des décisions • Documentation pour la Commission

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Le Programme de la Commission est orienté en fonction des demandes des bénéficiaires qu'elle sert, c'est-à-dire les anciens combattants et les personnes à leur charge. Les services dispensés dépendent directement des besoins particuliers et du contexte dans lequel se trouvent ces bénéficiaires.

Vieillissement des anciens combattants : L'âge moyen des anciens combattants du Canada est de 70 ans. On estime que leur nombre s'élève maintenant à 613 300 environ. Comme tous les groupes démographiques, plus ils vieillissent, plus ils voient leur santé se détériorer et leur revenu diminuer. De nouvelles invalidités apparaissent et les anciennes s'aggravent, de sorte que les anciens combattants et les personnes qui leur survivent demandent différentes prestations de pensions auxquelles ils peuvent avoir droit en vertu des mesures législatives que la Commission administre. Pour obtenir plus de détails sur les pensions et les prestations connexes, se reporter à la page 3-16.

Membres des forces régulières : En 1979-1980, moins de 5 000 membres des forces régulières (membres des forces armées qui ont servi en temps de paix) recevaient des pensions, ce qui représentait alors moins de 5 p. 100 du total. Onze ans plus tard, ce nombre est passé à environ 12 000, ce qui comprend environ 10 p. 100 du nombre total actuel de pensionnés pour invalidité. Il faut également noter que même si les membres de la Force régulière ne peuvent recevoir une pension pour une invalidité liée au service en temps de paix pendant qu'ils servent encore dans les Forces, ils peuvent néanmoins présenter une demande à la Commission en vue d'obtenir le droit à une pension.

Comme l'illustrent les tableaux 7 et 8, les demandes de pension et les auditions devant des comités d'examen et d'évaluation ont augmenté de façon constante depuis 1980-1981. Une partie de cette augmentation est due, sans aucun doute, aux prestations plus considérables consenties par le gouvernement à l'égard des anciens combattants et des personnes à leur charge durant la dernière décennie. Cependant, la principale raison réside dans le fait que les anciens combattants avancent en âge et que les anciens combattants et les membres de la Force régulière présentent maintenant des demandes à l'égard des prestations auxquelles ils ont droit.

Tableau 7 : Demandes reçues - premier palier

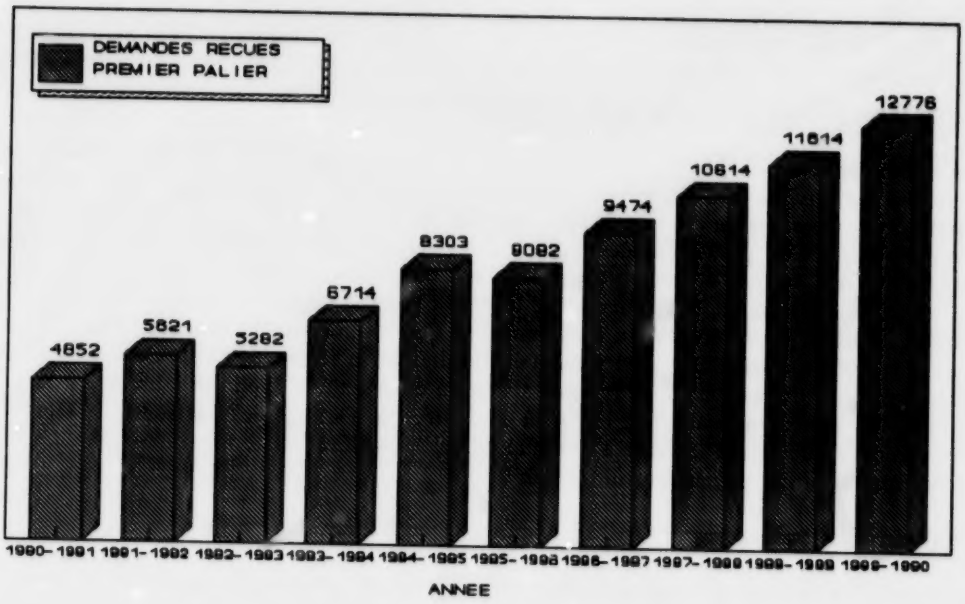
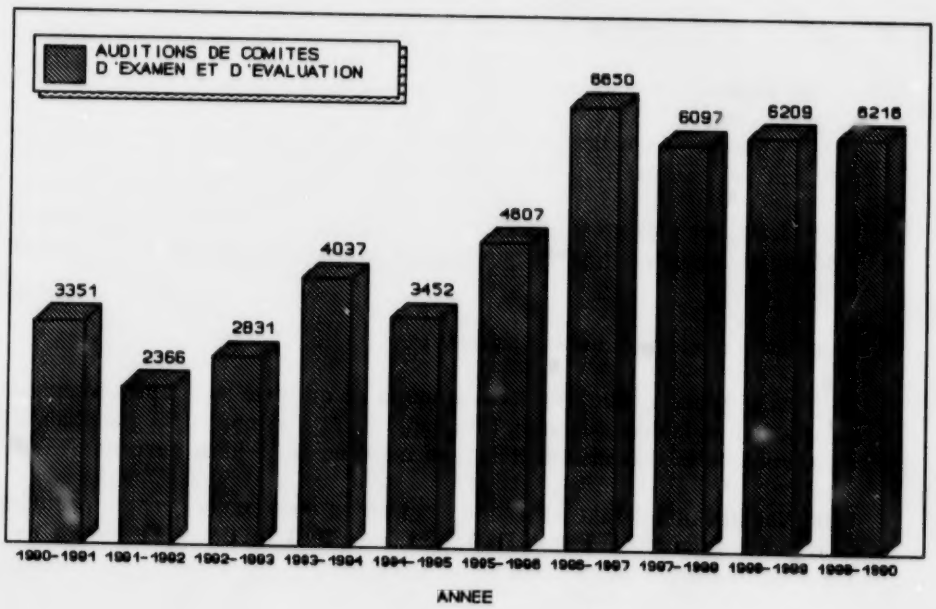


Tableau 8 : Auditions de comités d'examen et d'évaluation



2. Initiatives

La Commission canadienne des pensions ne prévoit pas entreprendre de nouvelles initiatives en 1991-1992.

3. État des initiatives annoncées antérieurement (1986-1987)

Projet-pilote des commissaires : Ce projet s'inscrit dans l'offensive déclenchée par le Portefeuille pour rendre ses services plus accessibles aux anciens combattants et aux personnes à leur charge. L'objectif de la Commission était de réduire l'arriéré des demandes en attente d'une audition en deuxième instance dans les régions desservies par les bureaux de Vancouver, Toronto et Montréal. En 1986-1987, des équipes de deux commissaires ont été détachées dans ces villes. Par suite d'une étude démographique, on a abandonné le projet visant à ouvrir un autre bureau à Winnipeg. Après d'autres études, on a recommandé que les bureaux de Toronto soient installés à Ottawa afin d'offrir un meilleur service aux bénéficiaires de la région de l'Ontario. Les commissaires de Toronto sont donc revenus à Ottawa en décembre 1988. Le tableau 3 à la page 3-8 témoigne du succès global de ce projet et démontre que l'arriéré des demandes en attente d'une décision en deuxième instance a diminué de façon significative depuis 1986-1987. On considère que le projet est maintenant terminé.

E. Efficacité du Programme

Pour mesurer l'efficacité du Programme de la Commission canadienne des pensions, il faut tenir compte de son objectif fondamental qui est d'accorder les pensions d'invalidité et les prestations connexes prévues par les textes réglementaires en vertu desquels il fonctionne. L'efficacité du Programme peut donc se mesurer par le volume et la qualité des décisions de la Commission, soit plus particulièrement par le nombre de décisions rendues et par le temps consacré à cette fin.

En 1990-1991, les plans du Programme prévoyaient :

- rendre des décisions au sujet de :
  - 12 000 nouvelles demandes ou révisions de pensions. Le 31 décembre 1990, on prévoyait avoir atteint 95 p. 100 de l'objectif;
  - 6 200 demandes présentées à des comités d'évaluation et d'examen. Le 31 décembre 1990, on prévoyait avoir atteint plus de 100 p. 100 de cet objectif (voir le tableau 9 à la page 3-17);
- fixer les délais d'exécution moyens suivants :
  - au premier palier, rendre une décision moins de quatorze jours après réception de la demande et de la documentation à l'appui. Le 31 décembre 1990, les délais d'exécution de la Commission étaient en moyenne de 15 jours ouvrables;
  - après une audition devant un comité d'évaluation ou d'examen, rendre une décision dans moins de quatorze jours. Le 31 décembre 1990, les délais d'exécution de la Commission étaient en moyenne de 12 jours.

Antérieurement, on évaluait l'aspect qualitatif du Programme en se fondant sur le pourcentage des décisions susceptibles de faire l'objet d'un appel et qui étaient modifiées par le Tribunal d'appel des anciens combattants. Cette évaluation, qui tenait compte de l'ensemble des décisions rendues par la Commission, était de nature à induire en erreur étant donné que la Commission compte deux paliers décisionnels. On obtient une image plus juste de l'efficacité qualitative du Programme en considérant le nombre de décisions de deuxième palier rendues par la Commission et modifiées par la suite par le Tribunal d'appel des anciens combattants. Les calculs s'étendent sur une période de plusieurs années, pour tenir compte des intervalles qui s'écoulent entre les études effectuées aux différents paliers décisionnels.

Cette année, la Commission constate qu'au cours de la période quinquennale s'étendant de 1985-1986 à 1989-1990, elle a rendu un total de 29 737 décisions de deuxième palier susceptibles de faire l'objet d'un appel. Au cours de la même période, le Tribunal d'appel des anciens combattants a entendu et modifié environ 4 814 décisions, soit 16,18 p. 100 du total des décisions rendues antérieurement par la Commission.

Ces résultats indiquent bien que la Commission fait un travail de qualité et montrent jusqu'à quel point elle remplit son engagement de dispenser aux bénéficiaires les prestations auxquelles ils ont droit, sans devoir recourir à un palier décisionnel supérieur.

F. Données sur le rendement et justification des ressources

Les 33 années-personnes affectées au Programme et appartenant aux catégories du personnel professionnel et de soutien sont justifiées du fait que des demandes de prestations, dont les principales sont décrites ci-après, doivent être jugées :

Pensions d'invalidité : En vertu de la Loi sur les pensions, des pensions peuvent être versées aux anciens membres et, dans certains cas, aux membres actuels des forces armées souffrant d'une invalidité causée par une blessure ou une maladie ou l'aggravation d'une blessure ou d'une maladie qui est survenue pendant le service militaire en temps de guerre ou qui est consécutive ou directement liée au service militaire en temps de paix.

Les pensions d'invalidité sont établies à partir du degré d'invalidité ou de son évaluation échelonnée de 1 p. 100 à 100 p. 100, selon l'état de santé et la gravité du cas. Une invalidité ou un ensemble d'invalidités évaluées à 5 p. 100 ou plus donne droit à une pension mensuelle. Des invalidités évaluées à 4 p. 100 ou moins donnent droit à une somme forfaitaire. Les pensionnés sont examinés par des médecins, à l'occasion, en vue d'évaluer le degré de leur invalidité. Dans le cas où l'état du pensionné s'est aggravé, le montant de la pension est majoré.

Les bénéficiaires d'une pension pour invalidité peuvent recevoir une pension supplémentaire à l'égard du conjoint et des enfants.

Les Parties I à X de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils prévoient l'octroi de prestations semblables à certains civils qui ont servi au sein d'organismes étroitement associés aux forces armées canadiennes pendant la Seconde Guerre mondiale.

Pensions de survivant : En vertu de la Loi sur les pensions, le conjoint survivant et les enfants admissibles d'un pensionné décédé peuvent recevoir des prestations. La Loi prescrit que le conjoint recevra, pendant l'année suivant le décès du pensionné pour invalidité, le montant de la pension d'invalidité, de la pension supplémentaire versée à l'égard du conjoint et des enfants, de l'allocation pour soins et de l'allocation d'incapacité exceptionnelle que le pensionné touchait mensuellement au moment de son décès.

Après une année, ces prestations de survivant sont converties en une pleine pension (si le pensionné touchait une pension d'invalidité évaluée à 48 p. 100 ou plus au moment de son décès) ou en une pension proportionnelle (si le pensionné touchait une pension d'invalidité évaluée entre 5 et 47 p. 100 au moment de son décès). La pension proportionnelle équivaut à la moitié de la pension d'invalidité versée au moment du décès. Les prestations de survivant continuent d'être versées aux veufs et aux veuves qui se remarient.

Allocation de soins : Un pensionné qui souffre d'une invalidité totale et qui a besoin d'aide pour ses soins personnels pourra recevoir, dans certaines circonstances, une allocation de soins dont le montant dépend des types de soins requis.

Allocation d'incapacité exceptionnelle : Lorsqu'un pensionné touche une pension pour une invalidité ou des invalidités évaluées à 98 p. 100 ou plus et qu'il souffre d'une incapacité exceptionnelle à cause des affections qui lui ouvrent droit à une pension, il peut obtenir une allocation mensuelle supplémentaire dont le montant varie.

Allocation vestimentaire : Les pensionnés qui sont amputés ou qui doivent porter des prothèses spéciales ou encore des vêtements faits sur mesure, peuvent recevoir une allocation pour compenser l'usure des vêtements ou les souillures excessives, ou pour faire l'achat de vêtements spéciaux.

Indemnité d'ancien prisonnier de guerre : Les anciens combattants et certains civils qui ont été prisonniers de guerre pendant 89 jours ou plus, ou qui ont échappé à la capture par l'ennemi ou ont été fugitifs pendant 89 jours ou plus après s'être évadés d'un camp de prisonniers de guerre peuvent avoir droit à une indemnisation en vertu de la partie IV de la Loi sur les pensions.

Autres prestations : Lorsque la succession d'un pensionné défunt est insuffisante pour régler les frais de la dernière maladie et de l'inhumation, la Loi sur les pensions précise que la Commission peut accorder une subvention pour aider à assumer ces frais.

L'Ordonnance relative aux décorations pour bravoure, qui est administrée par la Commission, prévoit le versement d'une rente si le titulaire d'une décoration pour bravoure consignée dans l'Ordonnance reçoit une pension d'invalidité en vertu de la Loi sur les pensions, une allocation d'ancien combattant ou une rente en vertu de la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes.

Charge de travail : Le tableau 9 résume les principaux éléments de la charge de travail de la Commission. Le système de mesure du rendement utilise ces éléments comme indicateurs des résultats obtenus par année-personne.

Tableau 9 : Principaux éléments de la charge de travail

Élément/Produit	Charge de travail prévue en 1991-1992	Charge de travail prévue en 1990-1991	Charge de travail réelle en 1989-1990	Charge de travail réelle en 1988-1989	Charge de travail réelle en 1987-1988
Décisions					
Premières décisions	12 000	12 000	12 832	10 369	10 565
Décisions des CEX/CEV*	6 200	6 200	6 216	6 209	6 389
Décisions relatives aux prestations supplémentaires	6 000	6 000	5 766	6 274	5 566
Décisions relatives aux fonds fiduciaires	300	300	313	335	355
Indemnités versées après évaluation	15 000	13 000	12 984	13 715	16 205

* CEX/CEV - Comité d'examen/Comité d'évaluation

En 1989-1990, on a procédé à la révision intégrale du Manuel de la politique de la Commission canadienne des pensions. Il s'agit d'un important document dont se servent les fonctionnaires de la Commission et les autres personnes concernées par les décisions rendues en vertu de la Loi sur les pensions. Cette publication sert de guide dans les jugements à rendre afin de traiter de la même manière les cas semblables.

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 10 : Détails des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu* 1990-1991	Réel 1989-1990
Personnel			
Traitement et salaires	3 653	3 521	3 306
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	565	529	454
	4 218	4 050	3 760
Biens et services			
Transports et communications	684	735	600
Information	10	18	2
Services professionnels et spéciaux	35	32	46
Location	45	42	41
Achat de services de réparation et d'entretien	18	15	4
Services publics, fournitures et approvisionnements	47	30	41
Autres subventions et paiements	21	10	-
	860	882	734
Total des dépenses de fonctionnement	5 078	4 932	4 494
Dépenses en capital	26	30	62
	5 104	4 962	4 556

* Prévisions au 30 novembre 1990.

2. Besoins en personnel

Tableau 11 : Détails des besoins en personnel

	Années-personnes* Contrôlées par CT			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1991-1992
	Budget 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990		
Scientifique et professionnelle					
Médecine	1	1	1	52 408-111 560	-
Administration et service extérieur					
Services administratifs	7	7	7	17 470-72 817	58 418
Soutien administratif					
Administration et réglementation	6	6	6	16 504-40 509	29 932
Secrétariat	19	18	18	16 356-40 768	27 743
	33	32	32		

	Autres Années-personnes*			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1991-1992
	Budget 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990		
Autres	24	24	24	42 500-165 500	90 792

* L'expression année-personne désigne l'emploi d'une personne pendant une année complète ou l'équivalent (par exemple, l'emploi de trois personnes pendant quatre mois chacune). Une année-personne peut viser les employés rémunérés au tarif des heures normales (au Canada ou à l'étranger), permanents ou non, à temps plein ou partiel, saisonniers, nommés pour une période déterminée ou occasionnels et les autres types d'employés.

Les années-personnes contrôlées sont assujetties au contrôle du Conseil du Trésor. À quelques exceptions près, le Conseil du Trésor contrôle directement le nombre d'années-personnes des ministères et organismes énumérés à l'annexe I des parties I et II de la Loi sur les relations de travail dans la Fonction publique. Le Conseil du Trésor ne contrôle pas les années-personnes concernant le personnel des ministres nommé en vertu de l'article 39 de la Loi sur l'emploi dans la Fonction publique et toutes les nominations faites en vertu d'un décret. En outre, les années-personnes de certains ministères et organismes peuvent être exemptées du contrôle du Conseil du Trésor. Dans la partie II du Budget des dépenses, les années-personnes contrôlées sont identifiées comme années-personnes "autorisées".

Les autres années-personnes ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor mais sont divulguées à la partie III du Budget des dépenses, dans un tableau comparatif avec les années précédentes, à l'appui des dépenses en personnel requises énoncées dans le Budget des dépenses.

Nota : Les colonnes concernant les années-personnes montrent la répartition prévue des années-personnes du Programme, contrôlées ou non, par groupe professionnel. La colonne concernant l'échelle actuelle des traitements indique les échelles salariales par groupe professionnel en vigueur le 1er octobre 1990. La colonne visant le traitement moyen indique les coûts salariaux estimatifs de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations d'échelon annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe. Les modifications apportées à la répartition des éléments utilisés pour le calcul peuvent influer sur la comparaison annuelle des moyennes entre les années.

3. Coût net du Programme

Tableau 12 : Coût total du Programme pour 1991-1992

(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-1992	Plus* autres coûts	Coût estimatif total du Programme 1991-1992	1990-1991
Programme de la Commission canadienne des pensions	5 104	252	5 356	5 187

* Les autres coûts de 252 000 $ comprennent :

	(000 $)
• locaux fournis sans frais par Travaux publics;	182
• émission de chèques et autres services comptables fournis sans frais par Approvisionnements et Services;	1
• avantages sociaux des employés, constitués de la contribution aux primes des régimes d'assurance et des frais payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor.	69

Programme du Bureau de services juridiques des pensions

1991-1992
Plan de dépenses

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1991-1992 4-4
B. Emploi des autorisations en 1989-1990 4-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1991-1992
1. Points saillants 4-6
2. Sommaire des besoins financiers 4-6
B. Rendement récent
1. Points saillants 4-8
2. Examen des résultats financiers 4-8
C. Données de base
1. Introduction 4-9
2. Mandat 4-9
3. Objectif du Programme 4-9
4. Description du Programme 4-9
5. Organisation du Programme en vue de son exécution 4-9
D. Perspective de planification
1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 4-10
2. Initiatives 4-11
E. Efficacité du Programme 4-11
F. Données sur le rendement et justification des ressources 4-12

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
1. Besoins financiers par article 4-14
2. Besoins en personnel 4-15
3. Coût net du Programme 4-16

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1991-1992 – Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-1992	Budget principal 1990-1991
	Bureau de services juridiques des pensions		
15	Dépenses du Programme	6 946	6 453
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	948	872
	Total du Programme	**7 894**	7 325

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits	(en dollars)	Budget principal 1991-1992
	Bureau de services juridiques des pensions	
15	Bureau de services juridiques des pensions - Dépenses du Programme	6 946 000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-1992				
	Années-personnes autorisées*	Budgétaire		Total	Budget principal 1990-1991
		Fonctionnement	Dépenses en capital		
Pensions	130	7 843	51	**7 894**	7 325
Années-personnes autorisées en 1990-1991	130				

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 8, page 4-15.

B. Emploi des autorisations en 1989-1990 - Volume II des Comptes publics

Crédits (dollars)		Budget principal	Total disponible	**Emploi réel**
	Programme du Bureau de services juridiques des pensions			
15	Dépenses du Programme	5 332 000	6 947 039	**6 556 424**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	775 000	762 000	**762 000**
	Total du Programme - Budgétaire	6 107 000	7 709 039	**7 318 424**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1991-1992

1. Points saillants

Au cours du prochain exercice, c'est-à-dire en 1991-1992, le Bureau entend :

- continuer à offrir gratuitement des services juridiques et des services de consultation de qualité dans les bureaux de district à quelque 23 000 anciens combattants bénéficiaires et aux personnes à leur charge et préparer 16 000 demandes de pension d'invalidité et appels à la Commission canadienne des pensions. Un total de 33 avocats et de 73 employés de soutien seront nécessaires pour effectuer cette tâche;

- représenter quelque 2 400 bénéficiaires qui interjettent appel devant le Tribunal d'appel des anciens combattants, ce qui nécessite un personnel de 8 avocats et de 9 employés de soutien à l'administration centrale;

- continuer à mettre l'accent sur l'amélioration du service à notre clientèle.

2. Sommaire des besoins financiers

Les besoins de ressources réels et prévus du Bureau de services juridiques des pensions figurent au tableau 1.

Tableau 1 : Besoins financiers

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu* 1990-1991	Différence
Pensions	7 894	7 917	(23)
Années-personnes** :			
Contrôlées par le CT	130	130	-
Autres*	1	1	-
	131	131	0

* Prévisions au 30 novembre 1990

** Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 8, page 4-15.

Explication de la différence : Il n'y a qu'une variation mineure entre les prévisions pour 1990-1991 et le budget principal pour 1991-1992.

Explication des prévisions pour 1990-1991 : Les prévisions sont 8,1 p. 100 ou 592 000 en sus du budget principal de 7 325 000 $ pour 1990-1991. Cette augmentation a été couverte par un transfert de fonds du crédit pour éventualités du Conseil du Trésor et était principalement due à des salaires et des paiements en vertu de l'équité salariale plus élevés que prévu.

B. Rendement récent

1. Points saillants

Les points saillants du rendement du Programme au cours du dernier exercice, c'est-à-dire en 1989-1990, ont été les suivants :

- le Bureau a connu une augmentation sans précédent de la demande de services de la part des bénéficiaires, soit 23 077 demandes (voir le tableau 4, à la page 4-11);
- le Bureau a dispensé des services à 24 730 bénéficiaires (voir le tableau 5, à la page 4-12);
- le pourcentage de demandes et d'appels favorables s'est maintenu à un niveau constant en 1989-1990, car on a continué à mettre l'accent sur la qualité des communications écrites et verbales du Bureau; de plus, les juges ont appliqué la clause du "bénéfice du doute" prévue dans la Loi sur les pensions (voir le tableau 5, à la page 4-12).

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Résultats financiers en 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990		
	Réel	Budget Principal	Différence
Pensions	7 318	6 107	1 211
Années-personnes* :			
Contrôlées par CT	131	119	12
Autres	1	1	-
	132	120	12

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 8, page 4-15.

Explication de la différence : Les dépenses de 1989-1990 ont dépassé de 1 211 000 $, soit 19.8 p. 100, les prévisions du budget des dépenses principal. Cette augmentation tient principalement aux ressources nécessaires pour répondre à l'accroissement de la demande de service que le Bureau a connue et a été couverte par un transfert du Budget supplémentaire du ministère des Anciens combattants.

C. Données de base

1. Introduction

Le Bureau de services juridiques des pensions a été créé en 1971 quand des révisions importantes ont été faites à la Loi sur les pensions. C'est un organisme autonome du gouvernement fédéral, relevant du ministre des Anciens combattants. Le Bureau fournit une aide juridique gratuite dans les cas où des demandes ou des appels sont adressés à la Commission canadienne des pensions ou au Tribunal d'appel des anciens combattants (avant septembre 1987, au Conseil de révision des pensions ou à la Commission des allocations aux anciens combattants).

2. Mandat

Le mandat légal à l'égard du Programme figure dans la Partie II de la Loi sur les pensions qui décrit les fonctions de façon précise : conseiller les requérants en ce qui touche l'application de la Loi sur les pensions et les lois et ordonnances connexes; aider les requérants à préparer et à présenter leurs demandes; prendre les dispositions nécessaires afin que les requérants soient représentés par un avocat-conseil des pensions aux audiences tenues en vertu de la Loi, et ce à tous les paliers. La Loi sur les allocations aux anciens combattants permet au Bureau de représenter les requérants en ce qui concerne un appel devant le Tribunal d'appel des anciens combattants.

3. Objectif du Programme

S'assurer que les personnes qui veulent faire des demandes en vertu de la Loi sur les pensions et des lois connexes, ou qui veulent présenter un appel en vertu de la Loi sur les allocations aux anciens combattants, ont accès à des services juridiques professionnels indépendants qui établissent une relation entre avocat et client.

4. Description du Programme

Le Bureau fournit une aide juridique aux personnes qui désirent établir leurs droits à pension en vertu de la Loi sur les pensions et des règlements et ordonnances connexes ou interjeter appel devant le Tribunal d'appel des anciens combattants. Ce service est assuré par des avocats-conseils professionnels et un personnel de soutien dans 21 bureaux de district au Canada. Le Bureau doit accepter toutes les demandes d'aide des anciens combattants admissibles ou des personnes à charge d'anciens combattants décédés. Les services du Bureau sont gratuits, mais les requérants peuvent retenir, à leurs frais, les services d'un avocat d'exercice privé, ou encore être représentés par un agent des services d'une association d'anciens combattants reconnue.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Structure par activité

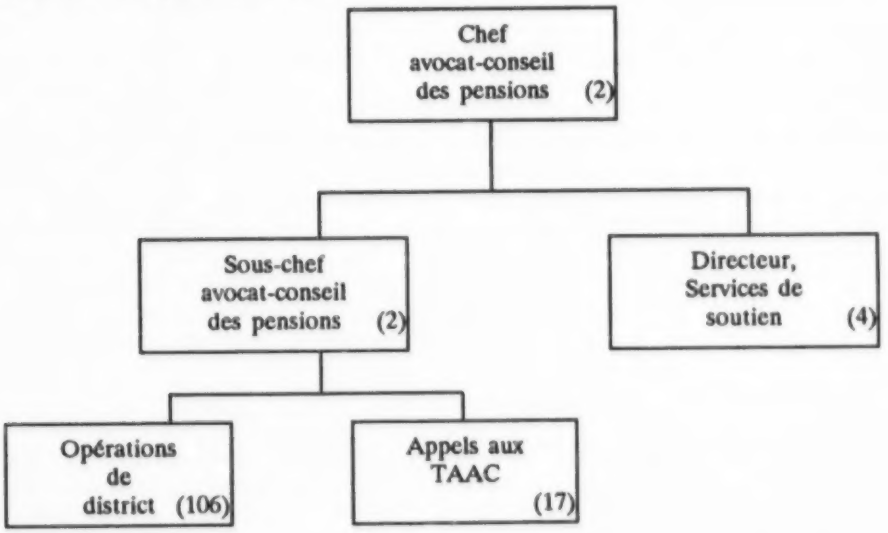
Le Programme ne compte qu'une seule activité, les Pensions.

Organisation

Le Bureau de services juridiques des pensions est dirigé par un chef avocat-conseil des pensions nommé par le gouverneur en conseil. Le sous-chef avocat-conseil des pensions dirige les secteurs opérationnels du Bureau.

Le Bureau dispense des services décentralisés par l'intermédiaire de 21 bureaux de district répartis dans les grands centres du Canada. À l'occasion, les avocats-conseils se rendent à d'autres endroits dans leur district pour interroger les requérants et pour présenter les demandes aux organismes décisionnels de la Commission canadienne des pensions. La Section des appels définitifs, qui se trouve à l'administration centrale, offre des services aux bénéficiaires dans toutes les régions du pays.

Tableau 3 : Organisation et ressources



	1991-1992 Budget principal
Années-personnes	131
Coûts de fonctionnement	7 894

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

La demande de services toujours élevée est le principal facteur qui a une incidence sur le Bureau, ce qui a pour effet d'exercer une forte tension sur les ressources du Bureau. Le tableau 4 (page 4-11) donne un aperçu de la demande de services au cours des dernières années.

La demande de services qui est à la hausse dans l'Ouest du pays exigera que l'on réaffecte les ressources en vue de répondre efficacement aux besoins accrus.

Une grande partie des membres du Tribunal d'appel des anciens combattants ont été remplacés, ce qui peut avoir pour effet de diminuer le nombre d'audiences pendant une courte période de temps.

Tableau 4 : Demande de services

	Prévu 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988
Premières demandes	13 700	13 800	13 894	14 304	12 369
Appels au premier palier	7 100	7 500	6 931	6 640	6 446
Appels de dernière instance	2 200	2 000	2 162	2 065	2 352
Demande totale	23 000	23 300	23 077	23 009	21 167

2. Initiatives

Le bureau a l'intention de continuer à améliorer la qualité des services dispensés aux bénéficiaires.

E. Efficacité du Programme

L'objectif du Bureau est de fournir gratuitement des services professionnels d'aide juridique aux personnes qui cherchent à établir leur droit à pension en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et des lois connexes.

Les services juridiques sont offerts aux requérants de pensions d'invalidité et d'allocations à trois niveaux dans le cadre du Programme :

- premières demandes de pension présentées à la Commission canadienne des pensions (CCP);
- comparution personnelle devant un comité d'examen ou un comité d'évaluation de la Commission canadienne des pensions;
- appels interjetés auprès du Tribunal d'appel des anciens combattants (TAAC).

De plus, le Bureau s'occupe des services de consultation, lorsqu'il n'est pas opportun de présenter une demande ou d'interjeter appel. (Voir le tableau 5, à la page 4-12, pour les détails de ces extrants.)

Les indicateurs d'efficacité du Programme pour chacun des trois niveaux sont le nombre de bénéficiaires servis, le délai d'exécution moyen et le nombre de décisions favorables. Le tableau 5 montre ces indicateurs. Étant donné les résultats obtenus, le Bureau a atteint son objectif qui est d'offrir des services juridiques professionnels sans frais aux bénéficiaires.

Tableau 5 : Indicateurs de l'efficacité du Programme

	1991-1992 Prévu	1990-1991 Prévu	1989-1990 Réel	1988-1989 Réel	1987-1988 Réel
Nombre de bénéficiaires					
Premières demandes	10 000	10 000	9 851	9 300	8 004
Audiences de la CCP	6 000	6 000	5 879	5 574	5 943
Appels au TAAC	2 400	2 200	2 363	2 332	2 357
Consultation	7 000	6 900	6 637	7 135	6 260
Nombre total de bénéficiaires servis	25 400	25 200	24 730	24 641	22 564
Délai d'exécution moyen (en mois)					
Premières demandes	3,9	4,0	3,9	3,9	5,8
Audiences de la CCP	2,1	2,2	2,0	2,3	3,8
Appels au TAAC	5,3	5,3	5,4	6,3	6,1
Pourcentage de décisions favorables (%)					
Premières demandes	S/O	S/O	49	53	54
Appels à la CCP	S/O	S/O	70	67	64
Appels au TAAC	S/O	S/O	37	40	50

F. Données sur le rendement et justification des ressources

La plupart des ressources du Bureau sont réparties dans 21 bureaux de district et à l'administration centrale pour préparer et présenter les appels au Tribunal d'appel des anciens combattants. L'administration centrale compte aussi un personnel administratif réduit composé de 4 personnes qui dispensent des services de soutien à l'organisme national.

Le type et la complexité des services offerts varient considérablement suivant les besoins des bénéficiaires. Le Bureau espère pouvoir offrir les services appropriés en réaffectant les ressources en fonction des changements au chapitre de l'activité et de la demande des bénéficiaires dans les diverses parties du pays.

Le tableau 6, page 4-13, montre le rapport entre le nombre de bénéficiaires servis et les années-personnes.

Tableau 6 : Nombre de bénéficiaires servis par rapport aux années-personnes

	1991-1992 Prévu	1990-1991 Prévu	1989-1990 Réel	1988-1989 Réel	1987-1988 Réel
Total de bénéficiaires servis	25 400	25 200	24 730	24 641	22 564
Années-personnes	130	130	131	133	133
Bénéficiaires servis par année-personne	195	194	189	185	170

Comme l'indiquent les chiffres ci-dessus, le nombre de bénéficiaires servis par année-personne au Bureau a augmenté chaque année grâce à la rationalisation et à l'amélioration des procédés et des systèmes utilisés. Des progrès seront certes encore réalisés au cours des années à venir parce que les mêmes services seront offerts et que le nombre d'années-personnes aura diminué quelque peu.

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 7 : Détails des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu* 1990-1991	Réel 1989-1990
Personnel			
Traitements et salaires	6 153	6 253	5 805
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	948	872	762
	7 101	7 125	6 567
Biens et services			
Transports et communications	403	417	433
Information	8	6	6
Services professionnels et spéciaux	121	95	65
Location	117	123	119
Achat de services de réparation et d'entretien	17	18	10
Services publics, fournitures et approvisionnements	75	72	66
Autres subventions et paiements	1	1	1
	742	732	700
Total des dépenses de fonctionnement	7 843	7 857	7 267
Dépenses en capital	51	60	51
	7 894	7 917	7 318

* Prévisions au 30 novembre 1990

2. Besoins en personnel

Tableau 8 : Détails des besoins en personnel

	Années-personnes* Contrôlées par CT			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1991-1992
	Budget 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990		
Scientifique et professionnelle					
Droit	41	42	44	21 000-120 100	72 088
Administration et service extérieur					
Services administratifs	6	5	5	17 470-72 817	42 020
Administration du Programme	21	21	20	17 470-72 817	39 072
Technique					
Soutien des sciences sociales	1	-	-	16 124-73 716	-
Soutien administratif					
Administration et réglementation	17	18	21	16 504-40 509	29 291
Secrétariat	44	44	41	16 356-40 768	27 097
	130	130	131		

	Autres Années-personnes*			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1991-1992
	Budget 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990		
Autres	1	1	1	42 500-165 500	-

* L'expression année-personne désigne l'emploi d'une personne pendant une année complète ou l'équivalent (par exemple, l'emploi de trois personnes pendant quatre mois chacune). Une année-personne peut viser les employés rénumérés au tarif des heures normales (au Canada ou à l'étranger), permanents ou non, à temps plein ou partiel, saisonniers, nommés pour une période déterminée ou occasionnels et les autres types d'employés.

Les années-personnes contrôlées sont assujetties au contrôle du Conseil du Trésor. À quelques exceptions près, le Conseil du Trésor contrôle directement le nombre d'années-personnes des ministères et organismes énumérés à l'annexe I des parties I et II de la Loi sur les relations de travail dans la Fonction publique. Le Conseil du Trésor ne contrôle pas les années-personnes concernant le personnel des ministres nommé en vertu de l'article 39 de la Loi sur l'emploi dans la Fonction publique et toutes les nominations faites en vertu d'un décret. En outre, les années-personnes de certains ministères et organismes peuvent être exemptées du contrôle du Conseil du Trésor. Dans la partie II du Budget des dépenses, les années-personnes contrôlées sont identifiées comme années-personnes "autorisées".

Les autres années-personnes ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor mais sont divulguées à la partie III du Budget des dépenses, dans un tableau comparatif avec les années précédentes, à l'appui des dépenses en personnel requises énoncées dans le Budget des dépenses.

Nota : Les colonnes concernant les années-personnes montrent la répartition prévue des années-personnes du Programme, contrôlées ou non, par groupe professionnel. La colonne concernant l'échelle des traitements actuelle indique les échelles salariales par groupe professionnel en vigueur le 1er octobre 1990. La colonne visant l'échelle des traitements indique les coûts salariaux estimatifs de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations d'échelon annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe. Les modifications apportées à la répartition des éléments utilisés pour le calcul peuvent influer sur la comparaison des moyennes entre les années.

C. Coût net du Programme

Tableau 9 : Estimation du coût total du Programme pour 1991-1992

(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-1992	Plus* autres coûts	Coût estimatif total du Programme 1991-1992	1990-1991
Bureau de services juridiques des pensions	7 894	638	8 532	7 945

* Les autres coûts de 638 000 $ comprennent :

	(000 $)
• locaux fournis sans frais par Travaux publics;	363
• émission de chèques et autres services comptables fournis sans frais par Approvisionnements et Services;	1
• avantages sociaux des employés constitués de la contribution de l'employeur aux primes et aux régimes d'assurance et des frais payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor.	274

Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants

1991-1992
Plan de dépenses

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1991-1992 5-4
B. Emploi des autorisations en 1989-1990 5-5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1991-1992
1. Points saillants 5-6
2. Sommaire des besoins financiers 5-6
B. Rendement récent
1. Points saillants 5-7
2. Examen des résultats financiers 5-7
C. Données de base
1. Introduction 5-8
2. Mandat 5-8
3. Objectif du Programme 5-8
4. Description du Programme 5-8
5. Organisation du Programme en vue de son exécution 5-8
D. Perspective de planification
1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 5-9
2. Initiatives 5-9
E. Efficacité du Programme 5-9
F. Données sur le rendement et justification des ressources 5-10

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
1. Besoins financiers par article 5-12
2. Besoins en personnel 5-13
3. Coût net du Programme 5-14

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1991-1992 – Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-1992	Budget principal 1990-1991
	Tribunal d'appel des anciens combattants		
20	Dépenses du Programme	**2 711**	2 683
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**378**	365
	Total du Programme	**3 089**	3 048

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits	(en dollars)	Budget principal 1991-1992
	Tribunal d'appel des anciens combattants	
20	Tribunal d'appel des anciens combattants - Dépenses du Programme	2 711 000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-1992				
	Années-personnes autorisées*	Budgétaire Fonctionnement	Dépenses en capital	Total	Budget principal 1990-1991
Pensions	31	3 068	21	3 089	3 048
Années-personnes autorisées en 1990-1991	31				

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 8, page 5-13.

B. Emploi des autorisations de 1989-1990 - Volume II des Comptes publics

Crédits (dollars)		Budget principal	Total disponible	Emploi réel
	Tribunal d'appel des anciens combattants			
20	Dépenses du Programme	2 394 000	2 560 542	2 309 930
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	337 000	331 000	331 000
	Total du Programme - Budgétaire	2 731 000	2 891 542	2 640 930

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1991-1992

1. Points saillants

Les activités suivantes sont prévues pour le prochain exercice :

- le Tribunal entendra environ 2 600 appels et en promulguera autant (voir la page 5-10, tableau 4);
- dans la mesure du possible, on s'efforcera de réduire le délai d'exécution de deux mois à compter de l'audition jusqu'à la date de promulgation.

2. Sommaire des besoins financiers

Tableau 1 : Besoins financiers

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu* 1990-1991	Différence
Pensions	3 089	2 915	174
Années-personnes** :			
Contrôlées par CT	31	30	1
Autres	14	14	-
	45	44	1

* Prévisions au 30 novembre 1990

** Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 8, page 5-13.

Explication de la différence : Les besoins financiers pour 1991-1992 excèdent de 174 000 $, soit 6 p. 100, les dépenses prévues pour 1990-1991. Cette augmentation est due principalement à des augmentations de salaire.

Explication des prévisions pour 1990-1991 : Les prévisions sont de 4,3 p. 100 ou 133 000 $ inférieures au Budget principal de 3 048 000 $ pour 1990-1991. Cette diminution tient à :

	(000 $)
• une réduction des dépenses de fonctionnement correspondant au programme de restrictions budgétaires gouvernementales	40
• diverses raisons mineures, dont des délais impondérables en dotation du personnel	93

B. Rendement récent

1. Points saillants

Voici les points saillants du Programme du Tribunal d'appel des anciens combattants au cours de 1989-1990 :

- le Tribunal a reçu 2 761 appels (voir la page 5-10, tableau 4) ;
- un total de 2 507 décisions en matière de pensions et d'allocations ont été entendues et promulguées (voir la page 5-10, tableau 4) ;
- un total de 142 appels interjetés en matière de pensions et d'allocations ont été rejetés (voir la page 5-10, tableau 4);
- les délais d'exécution au cours de l'année 1989-1990 ont été de 1,6 mois à compter de l'audition jusqu'à la date de promulgation (voir la page 5-9);
- on a mis sur pied un système de contrôle d'exécution afin d'exercer un contrôle sur la charge de travail et d'obtenir des rapports statistiques automatisés (voir la page 5-9).

2. Examen des résultats financiers

Tableau 2 : Résultats financiers en 1989-1990

(en milliers de dollars)	1989-1990		
	Réel	Budget Principal	Différence
Pensions	2 641	2 731	(90)
Années-personnes* :			
Contrôlées par CT	29	31	(2)
Autres	14	14	-
	43	45	(2)

* Pour de plus amples renseignements concernant les années-personnes, voir le tableau 8, page 5-13.

Explication de la différence : Les dépenses réelles de 1989-1990 ont été de 90 000 $, soit 3,3 p. 100, inférieures à celles prévues dans le Budget des dépenses principal de 1989-1990. La différence est principalement attribuable à une diminution des coûts en personnel et aux délais de dotation incontrôlables.

C. Données de base

1. Introduction

Le Tribunal d'appel des anciens combattants, créé en juin 1987 par l'adoption de la Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants, est un organisme indépendant du gouvernement fédéral qui fait rapport au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Anciens combattants. Le Tribunal revoit les cas et rend des décisions au sujet des appels relatifs aux demandes de pensions d'invalidité et d'allocations interjetés par d'anciens membres des forces armées, certains civils ou les personnes à leur charge qui sont insatisfaits des décisions finales rendues par la Commission canadienne des pensions ou par le Ministère. Le Tribunal peut également, sur demande ou de son propre chef, réexaminer une décision du Tribunal si de nouveaux éléments de preuve sont présentés ou si le Tribunal détermine qu'il a commis une erreur relativement à la présentation d'un fait ou à l'interprétation d'une loi en rendant sa décision.

2. Mandat

La Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants et le Règlement connexe régissent le cadre législatif au sein duquel fonctionne le Tribunal d'appel des anciens combattants. Au sein du portefeuille des Anciens Combattants, le Tribunal représente le dernier palier des appels interjetés au sujet des décisions relatives aux pensions d'invalidité et aux allocations. La Cour fédérale et la Cour canadienne de l'impôt constituent d'autres voies d'appel auxquelles les anciens combattants peuvent avoir recours en dehors du portefeuille des Anciens combattants.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Programme consiste à offrir un mécanisme d'appel aux anciens membres des forces armées et de la GRC, à certains civils et aux personnes à leur charge afin de s'assurer qu'ils reçoivent toutes les prestations auxquelles ils ont droit en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi sur les allocations aux anciens combattants, de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et des autres lois pertinentes.

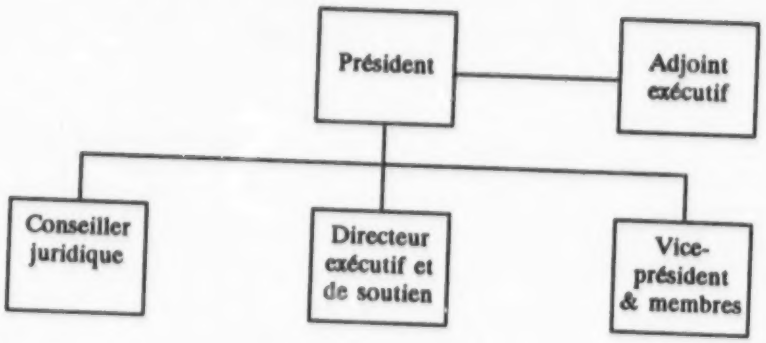
4. Description du Programme

Le Tribunal constitue pour les anciens membres des forces armées et de la GRC, certains civils et les personnes à leur charge un système d'appel des décisions rendues par les comités d'examen et les comités d'évaluation de la Commission canadienne des pensions et un système d'appel des décisions du ministère des Anciens combattants rendues respectivement en vertu de la Loi sur les pensions, de la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils et de la Loi sur les allocations aux anciens combattants et d'autres lois connexes. Le Tribunal interprète également les mesures législatives et constitue le dernier palier d'appel au sein du portefeuille des Anciens combattants.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Le mandat du Tribunal d'appel des anciens combattants ne consiste qu'en une seule activité, les Pensions. Le Tribunal d'appel des anciens combattants se compose uniquement d'une structure administrative à l'administration centrale.

Tableau 3 : Organisation et ressources



	1991-1992 Budget principal
Années-personnes	45
Coûts de fonctionnement	3 089 000 $

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Le nombre d'appels interjetés par les membres des forces régulières a augmenté dans une proportion de 6 p. 100 au cours du dernier exercice. C'est ce qui a contribué, avec le vieillissement des bénéficiaires, à maintenir au même niveau la charge de travail dans le domaine des pensions.

On prévoit que le nombre des appels en matière d'allocations diminuera légèrement cette année, faisant ainsi écho à la baisse projetée du nombre de bénéficiaires d'allocations.

2. Initiatives

Le Tribunal d'appel des anciens combattants n'a aucune initiative nouvelle pour 1991-1992.

E. Efficacité du Programme

La rapidité de la distribution des prestations aux bénéficiaires du Tribunal a été reconnue comme l'indice le plus révélateur de l'efficacité du Programme, qui se définit comme la durée moyenne, en mois, mesurée à partir de la date à laquelle la cause est entendue par le Tribunal jusqu'à la date à laquelle la décision est rendue. Cette année, le délai moyen pour rendre une décision a été de 1,6 mois, tant pour les appels relatifs aux pensions qu'aux allocations.

Le système de contrôle d'exécution mis sur pied par le Tribunal a contribué à améliorer la capacité de contrôle du volume de travail et par le fait même à réduire les délais d'exécution.

F. Données sur le rendement et justification des ressources

Le nombre de décisions rendues par les comités d'évaluation et les comités d'examen de la Commission canadienne des pensions et par les bureaux régionaux du ministère des Anciens combattants détermine le nombre d'appels entendus par le Tribunal d'appel des anciens combattants.

Le tableau 4 illustre le nombre réel et prévu d'appels reçus, retirés, entendus et promulgués pour les exercices 1987-1988 à 1991-1992. Dans les tableaux 5 et 6, les appels entendus et promulgués sont répartis selon la loi en vertu de laquelle ils sont interjetés, soit la Loi sur les pensions, la Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils ou la Loi sur les allocations aux anciens combattants.

Le nombre d'appels et de demandes de réexamen reçus, le nombre d'auditions tenues et le nombre de décisions rendues déterminent les niveaux des ressources.

Tableau 4 : Charge de travail du TAAC

	Prévu 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990	Réel 1988-1989	Réel 1987-1988
Appels reçus	2 650	2 700	2 761	2 810	2 923
Appels retirés*	133	135	142	S/O	S/O
Appels entendus et promulgués	2 600	2 600	2 507	2 956	2 704

* Environ 5 p. 100 des appels reçus sont retirés par la personne interjetant appel. Il n'existe aucune statistique pour les années antérieures à 1989-1990.

Tableau 5 : Appels entendus et promulgués - pensions

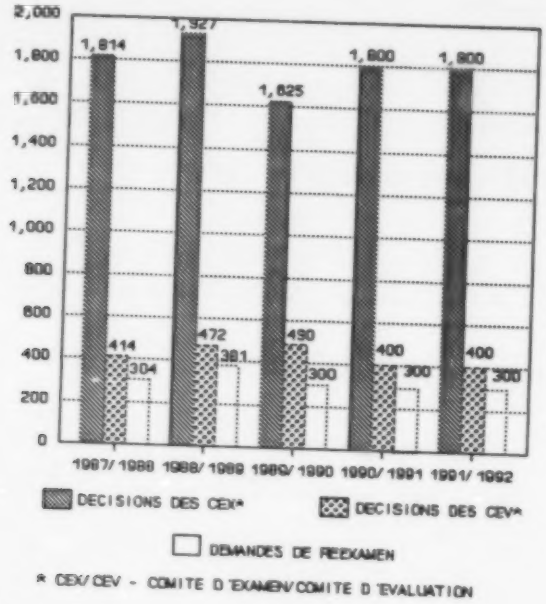
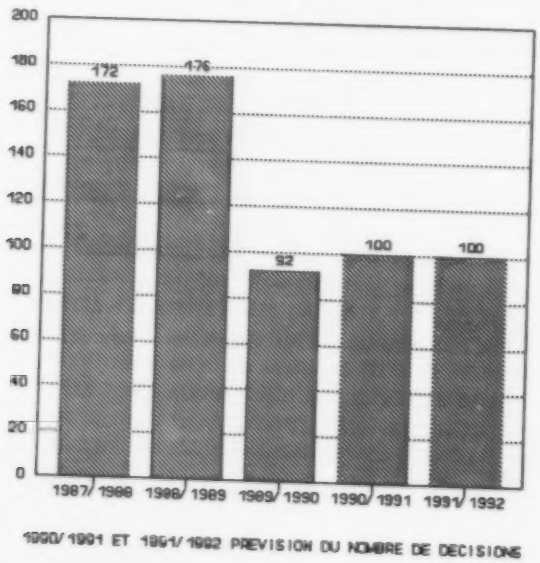


Tableau 6 : Appels entendus et promulgués - allocations



Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 7 : Détails des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1991-1992	Prévu* 1990-1991	Réel 1989-1990
Personnel			
Traitements et salaires	2 445	2 263	2 099
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	378	365	331
	2 823	2 628	2 430
Biens et services			
Transports et communications	154	135	73
Information	7	4	4
Services professionnels et spéciaux	25	21	20
Location	26	28	24
Achat de services de réparation et d'entretien	15	33	6
Services publics, fournitures et approvisionnements	18	18	10
Autres subventions et paiements	-	8	4
	245	247	141
Total des dépenses de fonctionnement	3 068	2 875	2 571
Dépenses en capital	21	40	70
	3 089	2 915	2 641

* Prévisions au 30 novembre 1990

2. Besoins en personnel

Tableau 8 : Détails des besoins en personnel

	Années-personnes* Contrôlées par CT			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1991-1992
	Budget 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990		
Scientifique et professionnelle					
Droit	1	1	1	21 000-120 000	-
Administration et service extérieur					
Services administratifs	15	14	14	17 470-72 817	41 775
Soutien admininistratif					
Administration et réglementation	8	8	7	16 504-40 509	27 841
Secrétariat	7	7	7	16 356-40 768	27 659
	31	30	29		

	Autres Années-personnes*			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1991-1992
	Budget 1991-1992	Prévu 1990-1991	Réel 1989-1990		
Autres	14	14	14	42 500-165 500	86 045

* L'expression année-personne désigne l'emploi d'une année-personne pendant une année complète ou l'équivalent (p. ex., l'emploi de trois personnes pendant quatre mois chacune). Une année-personne peut viser les employés rénumérés au tarif des heures normales (au Canada ou à l'étranger), permanents ou non, à temps plein ou partiel, saisonniers, nommés pour une période déterminée ou occasionnels et les autres types d'employés.

Les années-personnes contrôlées sont assujetties au contrôle du Conseil du Trésor. À quelques exceptions près, le Conseil du Trésor contrôle directement le nombre d'années-personnes des ministères et organismes énumérés à l'annexe I des parties I et II de la Loi sur les relations de travail dans la Fonction publique. Le Conseil du Trésor ne contrôle pas les années-personnes concernant le personnel des ministres nommé en vertu de l'article 39 de la Loi sur l'emploi dans la Fonction publique et toutes les nominations faites en vertu d'un décret. En outre, les années-personnes de certains ministères et organismes peuvent être exemptées du contrôle du Conseil du Trésor. Dans la partie II du Budget des dépenses, les années-personnes contrôlées sont identifiées comme années-personnes "autorisées".

Les autres années-personnes ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor mais sont divulguées à la partie III du Budget des dépenses, dans un tableau comparatif avec les années précédentes, à l'appui des dépenses en personnel requises énoncées dans le Budget des dépenses.

Nota : Les colonnes concernant les années-personnes montrent la répartition prévue des années-personnes du Programme, contrôlées ou non, par groupe professionnel. La colonne concernant l'échelle des traitements actuelle indique les échelles salariales par groupe professionnel en vigueur le 1er octobre 1990. La colonne visant l'échelle des traitements indique les coûts salariaux estimatifs de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations d'échelon annuelles, les promotions et la rénumération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe. Les modifications apportées à la répartition des éléments utilisés pour le calcul peuvent influer sur la comparaison des moyennes entre les années.

3. Coût net du Programme

Tableau 9 : Estimation du coût total du Programme pour 1991-1992

(en milliers de dollars)	Budget principal 1991-1992	Plus* autres coûts	Coût estimatif total du Programme	
			1991-1992	1990-1991
Tribunal d'appel des anciens combattants	3 089	275	3 364	3 346

* Les autres coûts de 275 000 $ comprennent :

	(000 $)
• locaux fournis gratuitement par Travaux publics;	210
• les avantages sociaux des employés, constitués de la contribution de l'employeur aux primes et aux régimes d'assurance et des frais payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor.	65

APERÇU DU PORTEFEUILLE

Âge moyen 1-3
Aide juridique 1-4
Appels 1-4, 1-6, 1-9
Budget 1-3
Canadiens admissibles 1-3
Gendarmerie royale du Canada 1-3
Gestion des contrats immobiliers 1-4
Lois, règlements et décrets du conseil 1-17
Organisations 1-4, 1-5
Pensions 1-3, 1-13, 1-15, 1-16
Plan de dépenses 1-14, 1-15, 1-16
Prestations 1-3, 1-12, 1-13, 1-16
Prestations de sécurité de la vieillesse 1-13
Priorités 1-12, 1-13, 1-14
Processus de demandes de pension et d'appel 1-6, 1-7, 1-8
Soutien financier 1-3, 1-15
Soins de santé 1-3, 1-13, 1-15, 1-16

PROGRAMME DES ANCIENS COMBATTANTS

Activités 2-5, 2-18
Administration du Ministère 2-5, 2-8, 2-14, 2-19, 2-51
Allocation d'ancien combattant 2-8, 2-11, 2-42, 2-43, 2-44, 2-45
Allocation de guerre pour les civils 2-8, 2-42
Anciens combattants ayant servi au Canada . 2-24
Assurance des anciens combattants 2-42
Ateliers en milieu protégé 2-42
Budget fédéral 2-12
Comptes en tutelle/fiducie 2-8, 2-13, 2-46
Conjoints survivants 2-23, 2-34
Coquelicots et couronnes commémoratives .. 2-42
Décret sur les décorations pour acte de bravoure 2-13, 2-45
Demandes de subventions pour les funérailles et l'inhumation 2-44, 2-45
Dépôt direct 2-13, 2-41, 2-46
Ententes-cadres en matière de soins de santé 2-12, 2-24
Entretien des tombes et des monuments ... 2-42
Établissements contractants 2-27, 2-28, 2-30
Établissements ministériels 2-28, 2-30, 2-47
Fonction publique 2000 2-33
Fonds de secours 2-13, 2-44, 2-46
Fonds du Souvenir 2-43
Fonds en fiducie 2-42
Foyer Rideau pour anciens combattants . 2-7, 2-30
Funérailles et l'inhumation 2-8, 2-46

PROGRAMME DES ANCIENS COMBATTANTS (suite)

Gestion des contrats immobiliers 2-5, 2-8, 2-14, 2-47
Hébergement et des repas 2-23, 2-25
Hôpitaux de choix 2-27
Inhumations 2-43, 2-46
Invalidité 2-38, 2-39, 2-40
Lits pour soins prolongés 2-23
Loi sur les pensions 2-13, 2-41
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants 2-17
Monuments de champs de bataille 2-24, 2-42
Morts de la guerre 2-24
Organisation 2-18
Pensions et allocations de guerre pour les civils 2-17
Pensions 2-5, 2-7, 2-9, 2-13, 2-23, 2-36, 2-40
Prisonniers de guerre 2-36, 2-38
Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) . 2-7, 2-12, 2-25, 2-27, 2-33
Programmes portant sur la commémoration/ programmes du souvenir/programmes commémoratifs 2-13, 2-42, 2-46
Protection du revenu du conjoint 2-7
Régime de pensions du Canada 2-46
Régime de pensions du Québec 2-24
Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants 2-12, 2-25, 2-34
Réinstallation du bureau régional de l'Ontario 2-8, 2-19
Soins de santé 2-5, 2-7, 2-11, 2-21, 2-27, 2-28, 2-29
Soins en établissement 2-27
Soutien financier 2-5, 2-8, 2-24, 2-42
Successions des anciens combattants 2-42
Supplément de revenu garanti/sécurité de la vieillesse 2-24, 2-46
Survivant 2-38
Table des invalidités 2-40
Tombes des anciens combattants 2-24
Veufs et veuves remariés 2-15, 2-40
Vieillissement 2-21, 2-22, 2-24

COMMISSION CANADIENNE DES PENSIONS

Allocation de soins 3-16
Allocation vestimentaire 3-17
Amputés 3-17
Bureau 3-7, 3-14
Cas en attente d'une audition 3-7
Charge de travail 3-17
Civils 3-16

COMMISSION CANADIENNE DES PENSIONS (suite)

Comités d'examen 3-6, 3-11, 3-13, 3-14, 3-17
Comités d'évaluation ... 3-6, 3-9, 3-11, 3-13, 3-17
Conjoint 3-16
Décisions 3-7, 3-11, 3-14, 3-15, 3-17
Décisions relatives au fonds en fiducie . 3-11, 3-17
Décisions relatives aux prestations supplémentaires 3-11, 3-17
Décisions susceptibles de faire l'objet d'un appel 3-15
Délais d'exécution 3-6, 3-14
Demandes de pension 3-6, 3-12, 3-13, 3-14
Dépenses du Programme 3-4, 3-5
Efficacité du Programme 3-14
Enfants 3-16
Forces régulières 3-12
Incapacité exceptionnelle 3-16
Loi sur les pensions 3-9, 3-16, 3-17
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils 3-9, 3-16
Lois, décrets et règlements 3-9
Lois sur la pension de retraite et sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada 3-9
Ordonnance relative aux décorations pour bravoure 3-17
Organisation 3-9
Pension supplémentaire 3-16
Pension d'invalidité 3-9, 3-12, 3-14, 3-16
Pension proportionnelle 3-16
Pensionné décédé 3-16
Pensionnés 3-12, 3-16
Politique relative aux décisions 3-9
Premières décisions 3-11, 3-17
Prestations 3-9, 3-11, 3-12, 3-14, 3-16, 3-17
Prestations de survivant 3-16
Prisonniers de guerre 3-17
Ressources 3-10, 3-18
Soutien à la planification 3-11
Vieillissement des anciens combattants 3-12

BUREAU DE SERVICES JURIDIQUES DES PENSIONS

Appels 4-6, 4-9, 4-10, 4-11, 4-12
Avocat d'exercice privé 4-9
Bénéficiaires servis 4-8, 4-12, 4-13
Bureaux de district 4-9, 4-10
Délai d'exécution moyen 4-12
Demande de services 4-10
Loi sur les pensions 4-8, 4-9
Loi sur les allocations aux anciens combattants 4-9
Organisation 4-10, 4-12
Organisation d'anciens combattants 4-10

BUREAU DE SERVICES JURIDIQUES DES PENSIONS (suite)

Pensions 4-9
Pourcentage de décisions favorables 4-12
Services juridique 4-6

TRIBUNAL D'APPEL DES ANCIENS COMBATTANTS

Appels 5-6, 5-7, 5-8, 5-9, 5-10, 5-11
Comités d'évaluation 5-8, 5-10
Comités d'examen 5-8, 5-10
Commission canadienne des pensions ... 5-8, 5-10
Cour canadienne de l'impôt 5-8
Cour fédérale 5-8
Décisions 5-7, 5-8, 5-9, 5-10
Décisions en matière d'allocation 5-7
Délai d'exécution 5-6, 5-7, 5-9
GRC 5-8
Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants 5-8
Loi sur les allocations aux anciens combattants 5-8
Loi sur les pensions et allocations de guerre pour les civils 5-8
Ministère 5-8
Organisation 5-9
Pensions 5-6, 5-7
Pensions d'invalidité 5-8
Réexamens 5-10
Tribunal de dernière instance 5-8
Volume de travail 5-9